La satisfaction à l'égard des produits et services de l'AFE

La gestion par résultats

Résultats de l'étude 1998-1999 en trois volets

Aide financière aux études

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 1999 – 99-0242
ISBN : 2-550-34701-3
Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Québec, 1999

Présentation

La présente étude de satisfaction sur les services que donne l'Aide financière aux études (AFE) a pu être effectuée notamment grâce à la collaboration des élèves, des étudiantes, des étudiants, des ex-étudiantes, des ex-étudiants de même qu'à celle des personnes-ressources des établissements d'enseignement, qui ont accepté de répondre au sondage élaboré à ce sujet.

Au nom de l'Aide financière aux études, je tiens à remercier ces personnes et toutes celles qui ont contribué à la réalisation de ce travail d'envergure.

L'AFE se réjouit des résultats que révèle l'étude. En effet, les taux de satisfaction observés témoignent de la capacité de notre organisation à répondre aux besoins de la population étudiante et à ceux de ses partenaires.

Par ailleurs, l'étude met aussi en lumière un certain nombre de points moins satisfaisants que nous entendons corriger en vue de respecter les engagements que nous avons pris envers les étudiantes et les étudiants.

Le directeur,
Pierre-Paul Allaire

Table des matières

Considérations générales 9

Première partie

Les résultats du 1er sondage auprès des étudiants qui ont fait une demande d'aide financière en 1997-1998 13

Considérations sur la méthode 13

1 L'évaluation de la qualité des services 17

1.1 Leur satisfaction par rapport à l'ensemble des démarches pour obtenir une aide financière et les raisons de leur insatisfaction 17

1.2 Leur appréciation de divers produits et services fournis par l'AFE 18

1.2.1 L'attention apportée à leur dossier par l'AFE 18

1.2.2 Le délai de réponse à leur demande d'aide financière 18

1.2.3 Le nombre d'erreurs dans la décision rendue par l'AFE 19

1.2.4 La facilité à comprendre l'Avis et détail de calcul 20

1.2.5 Le guide, les brochures et les dépliants relatifs à l'AFE 20

1.2.5.1 Le guide, les brochures et les dépliants en tant que réponses aux besoins d'information des étudiants 20

1.2.5.2 Les documents qui ont moins bien répondu aux besoins d'information 21

1.2.5.3 Raisons pour lesquelles ces documents ont moins bien répondu aux besoins d'information 21

1.2.6 La facilité à remplir le formulaire de demande d'aide financière 22

1.2.7 La pertinence de l'information en vue d'une entente de remboursement pour une bourse versée en trop (BVT) 23

1.2.8 L'évaluation de la souplesse de l'AFE en ce qui concerne l'entente de remboursement de la BVT 23

1.3 Les prestations de service du personnel du Service de l'accueil et des renseignements 24

1.3.1 Ceux qui ont joint par téléphone le Service de l'accueil et des renseignements, leur satisfaction quant au service reçu et les raisons qui motivent leur insatisfaction 24

1.3.2 Ceux qui ont écrit au Service de l'accueil et des renseignements, leur satisfaction quant au service reçu et les raisons qui motivent leur insatisfaction 26

1.3.3 Ceux qui se sont rendus en personne, à Québec, au Service de l'accueil et des renseignements, leur satisfaction quant au service reçu et les raisons qui motivent leur insatisfaction 27

1.4 Les trois mécanismes de recours mis à la disposition des étudiants 29

1.4.1 La satisfaction concernant ces trois mécanismes, ceux qui sont inadéquats et en quoi ils le sont 29

1.5 Les services rendus dans les établissements d'enseignement en ce qui concerne l'aide financière aux études 31

15.1 Ceux qui ont fait appel aux personnes-ressources de leur établissement d'enseignement 31

1.5.2 La satisfaction par rapport aux services rendus par les personnes-ressources des établissements d'enseignement 32

1.5.3 Les deux principaux éléments d'insatisfaction quant aux services rendus par les personnes-ressources des établissements d'enseignement 33

2 Le remboursement de la dette d'études 34

2.1 L'importance accordée au remboursement de la dette d'études par rapport à celui des autres dettes 34

Deuxième partie

Les résultats du 2e sondage auprès des ex-étudiants qui devaient commencer à rembourser entre le 1er avril 1994 et le 1er janvier 1995 37

Considérations sur la méthode 37

1 L'évaluation de la qualité des services rendus par l'AFE concernant le remboursement de la dette d'études 43

1.1 Le bilan des contacts avec l'AFE pour le remboursement de la dette d'études 43

1.2 La lettre reçue au terme de la période d'exemption : son caractère clair, explicite, informatif et la présence des renseignements nécessaires 44

1.3 Les contacts écrits ou téléphoniques avec l'AFE au sujet de leur remboursement 45

1.4 Les contacts écrits de l'AFE au sujet du remboursement, courtoisie et clarté de ces écrits 46

1.5 Les renseignements reçus par téléphone de la Direction de la gestion des prêts, leur satisfaction par rapport à la qualité du service et les raisons de leur insatisfaction 47

1.6 Leur satisfaction par rapport aux contacts téléphoniques avec des agents du Service des réclamations et les raisons de leur insatisfaction 48

1.7 Leur satisfaction par rapport aux contacts téléphoniques avec des agents du Service du recouvrement et les raisons de leur insatisfaction 49

1.8 La satisfaction, par rapport au traitement de leur dossier, de ceux qui ont eu une BVT et les raisons de leur insatisfaction 51

1.9 La satisfaction, par rapport au traitement de leur dossier, de ceux qui ont bénéficié du Programme de remboursement différé et les raisons de leur insatisfaction 52

2 Les ex-étudiants emprunteurs et l'établissement financier 53

2.1 L'évaluation de l'ensemble des démarches auprès de l'établissement financier 53

2.2 L'évaluation de la connaissance du dossier des prêts étudiants par le personnel 54

2.3 L'accueil par l'établissement financier 55

2.4 La négociation au moment de signer le contrat de remboursement 55

2.5 L'évaluation des efforts de l'établissement financier pour les accommoder 56

2.6 L'estimation de leur connaissance des renseignements nécessaires pour avoir les meilleures conditions de remboursement possibles 56

2.7 La connaissance, chez les ex-étudiants, de la possibilité d'une latitude de la part des établissements financiers pour la négociation d'éléments du contrat initial de remboursement 57

2.8 La connaissance, chez les ex-étudiants d'une latitude des établissements financiers pour la renégociation d'éléments du contrat pendant la période de remboursement 57

2.9 La difficulté avec l'établissement financier au sujet du remboursement 58

2.10 Les ex-étudiants qui font appel à l'AFE ou à leur établissement d'enseignement pour de l'aide ou de l'information en cas de difficulté avec leur établissement financier 58

3 L'importance accordée au remboursement de la dette d'études par rapport à celui des autres dettes 60

106-00968/

Troisième partie

Le rapport des rencontres des personnes-ressources de l'aide financière aux études dans les établissements d'enseignement 63

Considérations sur la méthode 63

Vue d'ensemble 65

La satisfaction des personnes-ressources des établissements d'enseignement par rapport à la qualité générale des produits et services de l'AFE : tableaux des résultats du sondage 67

1 Les services de l'AFE aux personnes-ressources des établissements d'enseignement en tant qu'usagers et partenaires 70

2 Les services donnés aux étudiants par l'AFE 75

3 Quelques questions particulières 79

En guise de conclusion 81

Considérations générales

Mise en situation

Unité autonome de service du ministère de l'Éducation, l'AFE a pour mission de favoriser l'accès aux études secondaires professionnelles, collégiales et universitaires à temps plein, tout en s'appuyant sur le principe selon lequel les élèves, étudiantes et étudiants sont les premiers responsables des coûts liés à leurs études.

À titre d'unité autonome de service, l'AFE a élaboré son plan d'action de 1997-1998 et celui de 1998-1999 selon une stratégie qui s'articule autour de deux grandes orientations : accroître l'efficacité de ses opérations et améliorer la qualité de ses interventions auprès de la population étudiante. De ces orientations découlent des objectifs précis, assortis de critères permettant la vérification des résultats obtenus.

La présente étude est l'un des instruments choisis en vue de vérifier l'atteinte des objectifs portant sur la qualité des services.

Les objectifs de l'étude

Comme cela est indiqué dans son Plan d'action de 1998-1999, l'AFE voulait vérifier, entre autres choses, la satisfaction de ses usagères et usagers « au regard de la pertinence du service reçu et de la capacité de l'AFE à répondre entièrement aux attentes de la population scolaire ».

Le résultat recherché consistait à atteindre un taux de satisfaction de 70 % pour chacun des critères suivants :

- le service global;
- l'accueil;
- l'accessibilité;
- le contrat;
- la prestation de service;
- la livraison du produit.

La stratégie générale de la recherche

Compte tenu de la variété des services de l'AFE, la stratégie de recherche a été élaborée en trois étapes, c'est-à-dire qu'elle a été déterminée par les trois grands types d'usagères ou usagers dont on voulait vérifier la satisfaction :

1) les étudiantes et les étudiants qui demandent un soutien financier;
2) les ex-étudiantes et ex-étudiants qui ne sont plus aux études à temps plein et qui doivent rembourser leur dette d'études;
3) les personnes-ressources des établissements d'enseignement qui s'occupent d'aide financière et qui ont recours aux services de l'AFE, et plus spécialement à ceux du Service de l'accueil et des renseignements.

Donc, trois groupes différents, pour lesquels une stratégie et un instrument de recherche ont été adaptés à chacun. Des considérations particulières sur la méthode accompagneront chacune des trois parties de l'étude.

Réserves sur le plan de la terminologie

Un rapport d'étude comme celui-ci, surtout dans la partie où il faut strictement décrire les résultats en tant que tels, comprend une grande quantité de données chiffrées dont il faut rendre compte dans une langue qui soit la plus claire et, surtout, la plus succincte possible.

C'est pourquoi nous avons choisi certains mots ou termes qui ne sont peut-être pas toujours ceux qu'utilise quotidiennement le personnel de l'AFE. Ce choix, commandé par des impératifs pratiques, de brièveté surtout, aidera, nous le croyons, à la compréhension du rapport. On trouvera, dans les considérations sur la méthode, propres à chaque partie de l'étude, les définitions de ces quelques termes particuliers.

De plus, afin d'alléger le texte, le genre masculin a été utilisé dans les pages qui suivent, celui-ci incluant les femmes et les hommes.

Première partie

Première partie

Les résultats du 1er sondage auprès des étudiants qui ont fait une demande d'aide financière en 1997-1998

Considérations sur la méthode

Objectif spécifique et stratégie de recherche

Il s'agissait de vérifier, auprès de la clientèle étudiante qui fait une demande d'aide financière à l'AFE, sa satisfaction quant aux services rendus et aux produits offerts.

Un sondage auprès d'un échantillon représentatif de la population étudiante fut la stratégie de recherche privilégiée. La voie du sondage postal fut cependant éliminée compte tenu du fait que le faible taux de réponse qu'entraîne ce type de sondage ne permet pas d'être assuré d'une bonne représentativité des répondants. De plus, le sondage postal est souvent, pour les insatisfaits, une occasion de s'exprimer. Une surreprésentation de ces derniers aurait donc également faussé les résultats. Le sondage téléphonique fut donc préféré.

La population

Pour obtenir de l'information relative aux services les plus récemment offerts, il fallait choisir la cohorte d'étudiants de la plus récente année financière ***terminée***, soit celle de 1997-1998.

De la population totale de 1997-1998, qui se situe autour de 200 000 demandes d'aide, ont été exclus (pour des raisons théoriques) ceux qui ont fait une demande de prêt pour un micro-ordinateur seulement, de bourse en langue seconde ou de bourse pour les permanents élus, et (pour des raisons pratiques) ceux qui ont fait une demande pour étudier en dehors du Québec.

La population totale d'étudiants de 1997-1998 à partir de laquelle a été tiré l'échantillon est de 167 770 demandeurs d'aide financière.

Afin d'obtenir un échantillon de répondants d'environ 1200 personnes, l'échantillon ***initial*** tiré aléatoirement du fichier de noms de l'AFE comprenait 4800 étudiants.

Pour chaque nom tiré, on savait ce qui suit :

- s'il s'agissait, ou non, d'une première demande d'aide;
- le type d'aide reçue (bourse, bourse et prêt, prêt seulement ou aucune aide);
- l'ordre d'enseignement (secondaire, collégial ou universitaire);
- si l'étudiant a utilisé ou non le téléphone interactif (boîte vocale);
- si l'étudiant a recouru, ou non, au service téléphonique du SAR (Service de l'accueil et des renseignements);
- si l'étudiant a eu, ou non, une bourse versée en trop (BVT);
- si, durant l'année, l'étudiant a eu au moins un changement de situation qui a fait varier le niveau d'aide, en plus ou en moins;
- si l'étudiant a reçu, ou non, une aide pour une déficience fonctionnelle majeure (au sens de l'AFE);
- la région administrative de l'établissement d'enseignement lié à la demande d'aide;
- le sexe de l'étudiant;
- l'âge de l'étudiant;

- la langue de correspondance avec l'AFE;
- le nom de l'étudiant;
- son numéro de téléphone;
- le numéro de téléphone de ses parents ou de son tuteur.

Comme les statistiques relatives à toutes ces données (sauf les trois dernières) étaient connues pour l'ensemble de la population (c'est-à-dire la cohorte de 1997-1998), les renseignements sur chaque répondant ont permis, dans un premier temps, de ***pondérer l'échantillon*** d'étudiants qui ont répondu au sondage et, dans un second temps, de procéder à des analyses segmentées : par type d'aide, ordre d'enseignement, etc.

Compte tenu du faible pourcentage représenté par les personnes ayant une déficience fonctionnelle majeure, ce groupe d'étudiants a été suréchantillonné de façon qu'ils soient présents dans le sondage. Au moment du traitement statistique, une pondération leur a redonné leur poids réel dans la population. On reconnaîtra leur présence lorsqu'il est question du ***type d'aide***, l'aide qu'ils reçoivent n'étant constituée que d'une bourse.

Au total, 1288 étudiants ont rempli le questionnaire, qui comprenait une trentaine de questions. La marge d'erreur maximale pour les résultats d'ensemble est de 2,8 %, pour une probabilité de 95 %.

Un prétest a été effectué auprès d'une trentaine d'étudiants afin de valider le questionnaire.

Résultats de la collecte des données

Échantillon non valide		2830
•	Service téléphonique interrompu	134
•	Numéros non résidentiels	15
•	Non admissibles	96
•	Autres	25
•	Absence de numéro de téléphone	281
•	Incapacité	6
•	Non appelés	2279
Échantillon valide		1970
•	Absents	305
•	Pas de réponse	299
•	Refus	72
•	**Questionnaires remplis**	**1288**
•	**Taux de réponse (1288/1970)**	**65,4 %**

Le sondage téléphonique a eu lieu durant le mois de février 1999. On remarquera le nombre extrêmement bas de refus (soit 72 seulement sur 1288 répondants).

Les entrevues ont été tenues en français et en anglais à l'aide du questionnaire traduit dans les deux langues.

Lecture du rapport

Pour plus de commodité, la ligne téléphonique interactive de l'AFE est appelée *boîte vocale*, selon un terme souvent utilisé.

Profil des étudiants répondant au 1er sondage

Distribution des répondants (1 de 2)

	Données *non pondérées* N	Données *non pondérées* %	Données *pondérées* N	Données *pondérées* %
ENSEMBLE	1288	100	1287	100
Sexe				
• Féminin	752	58	741	58
• Masculin	536	42	546	42
Âge				
• 15 à 19 ans	236	18	224	17
• 20 à 24 ans	664	52	667	52
• 25 à 29 ans	190	15	192	15
• 30 à 34 ans	64	5	69	5
• 35 ans ou plus	130	10	131	10
Ordre d'enseignement				
• Secondaire	187	14	190	15
• Collégial	602	47	592	46
• Universitaire	499	39	505	39
Région				
• Montréal	397	31	514	40
• Québec	310	24	214	17
• Autres régions centrales	306	24	367	28
• Autres régions périphériques	275	21	192	15
Déficience majeure				
• Oui	51	4	4	(...)*
• Non	1237	96	1282	100
Langue d'usage				
• Français	1164	90	1128	88
• Anglais	84	7	108	8
• Autres	40	3	52	4
Langue de correspondance AFE				
• Français	1176	91	1142	89
• Anglais	112	9	145	11

* (...) moins de 1/2 de 1 %

Distribution des répondants (2 de 2)

	Données *non pondérées*		Données *pondérées*	
	N	%	N	%
ENSEMBLE	1288	100	1287	100
1re demande d'aide				
• Oui	415	32	416	32
• Non	873	68	871	68
Type d'aide reçue				
• Bourse	43	3	4	(...)*
• Bourse et prêt	451	35	460	36
• Prêt	608	47	630	49
• Aucune aide	186	15	194	15
Changement de situation qui a fait varier l'aide				
• Oui	460	36	463	36
• Non	828	64	825	64
Ont utilisé la boite vocale				
• Oui	481	37	484	38
• Non	807	63	804	62
Contact téléphon. avec le SAR				
• Oui	114	9	109	8
• Non	1174	91	1179	92
Ont eu une BVT				
• Oui	321	25	333	26
• Non	967	75	954	74

* (...) moins de 1/2 de 1 %.

1 L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

1.1 Leur satisfaction par rapport à l'ensemble des démarches pour obtenir une aide financière et les raisons de leur insatisfaction

---

Q. 1 Indépendamment que vous ayez eu ou non une aide financière du ministère de l'Éducation pour l'année 1997-1998, si on parle strictement de vos démarches pour obtenir un soutien financier, diriez-vous que vous avez été très satisfait, assez satisfait, un peu insatisfait ou très insatisfait?

Q. 2 *(Si un peu ou très insatisfait)* En quoi surtout avez-vous été insatisfait?

› Parmi l'ensemble des étudiants ayant fait une demande à l'Aide financière aux études durant l'année 1997-1998, indépendamment du fait qu'ils aient eu ou non un prêt ou une bourse, une majorité, soit **83 %**, ***se sont dits satisfaits de leurs démarches pour obtenir un soutien financier du ministère de l'Éducation*** :

- 28 % se sont dits très satisfaits;
- 55 % se sont dits assez satisfaits;
- 11 % se sont dits un peu insatisfaits;
- 5 % se sont dits très insatisfaits;
- moins de 1/2 de 1 % n'ont pas répondu.

› Ceux qui se sont dits insatisfaits de leurs démarches pour obtenir une aide financière (et qui représentent 16 % de l'ensemble des étudiants interrogés (remis sur 100 %), qu'ils aient eu ou non une aide financière, ont été invités à indiquer le motif de leur insatisfaction. Elles sont rapportées sous six grandes rubriques :

- 47 % (7 % de l'ensemble) mettent en cause le niveau d'aide, la décision et les règles de l'AFE;
- 20 % (3 % de l'ensemble) mettent en cause les délais, le temps d'attente pour les réponses;
- 12 % (2 % de l'ensemble) mettent en cause la complication, la complexité inhérentes aux démarches, aux formulaires, etc.);
- 9 % (2 % de l'ensemble) mettent en cause l'information (pas assez claire);
- 7 % (1 % de l'ensemble) mettent en cause divers aspects du service;
- 5 % (1 % de l'ensemble) constituent des cas spéciaux, des réponses inclassables (dont les BVT).

Près de la **moitié des étudiants insatisfaits de leurs démarches**, donc, attribuent leur insatisfaction à la décision qui a été rendue ou à une ou plusieurs règles qui régissent l'Aide financière aux études ou qui ont été appliquées dans leur cas (et non pas au service).

1.2 Leur appréciation de divers produits et services fournis par l'AFE

1.2.1 L'attention apportée à leur dossier par l'AFE

Q. 3 En ce qui concerne le traitement, par le Ministère, de votre demande d'aide financière 1997-1998, considérez-vous que l'attention que votre dossier a reçue était totalement adéquate, assez adéquate, un peu déficiente ou totalement déficiente?

› Parmi l'ensemble des étudiants ayant fait une demande à l'Aide financière aux études durant l'année 1997-1998, indépendamment du fait qu'ils aient eu ou non un prêt ou une bourse, une majorité, soit **80 %**, considèrent que *l'attention que leur dossier de demande d'aide a reçue du Ministère était adéquate* :

- 25 % ont jugé cette attention totalement adéquate;
- 55 % l'ont jugée assez adéquate;
- 15 % l'ont jugée un peu déficiente;
- 3 % l'ont jugée très déficiente;
- 2 % n'ont pas répondu.

1.2.2 Le délai de réponse à leur demande d'aide financière

Q.4 Avez-vous été très satisfait, assez satisfait, un peu insatisfait ou très insatisfait du délai pour obtenir une réponse à votre demande?

› Parmi l'ensemble des étudiants ayant fait une demande à l'Aide financière aux études durant l'année 1997-1998, indépendamment du fait qu'ils aient eu ou non un prêt ou une bourse, une majorité, soit **82 %**, se sont dits *satisfaits du délai pour obtenir une réponse à leur demande d'aide financière* :

- 30 % se sont dits très satisfaits;
- 52 % se sont dits assez satisfaits;
- 14 % se sont dits un peu insatisfaits;
- 4 % se sont dits très insatisfaits;
- moins de 1/2 de 1 % n'ont pas répondu.

1.2.3 Le nombre d'erreurs dans la décision rendue par l'AFE

Q. 5 D'après vous, la décision rendue par le Ministère au regard de l'analyse de votre situation comportait beaucoup d'erreurs, quelques erreurs ou aucune erreur?

› Parmi l'ensemble des étudiants ayant fait une demande à l'Aide financière aux études durant l'année 1997-1998, indépendamment du fait qu'ils aient eu ou non un prêt ou une bourse, près des deux tiers, soit 64 %, ont indiqué que ***la décision rendue par le Ministère au regard de l'analyse de leur situation ne comportait aucune erreur***. Par contre, 29 % ont indiqué que la décision du Ministère comportait ***quelques erreurs***, et 5 %, ***beaucoup d'erreurs***.

- 64 % ont indiqué que la décision ne comportait aucune erreur;
- 29 % ont indiqué qu'elle comportait quelques erreurs;
- 5 % ont indiqué qu'elle comportait beaucoup d'erreurs;
- 2 % n'ont pas répondu.

On notera qu'il s'agit ici de l'opinion exprimée par les étudiants sur ce qu'ils jugent être une ou des erreurs dans l'analyse de leur situation. Si on se réfère aux réponses obtenues à diverses questions « ouvertes », on constate que plusieurs étudiants insistent sur l'incompréhension, par l'AFE, de leur condition d'étudiant : l'un est monoparental, l'autre ne reçoit dans la réalité aucune aide de ses parents, etc.

Toutefois, on comprendra que l'analyse de la situation de l'étudiant est assujettie aux règles de l'AFE, ce qui peut parfois être assimilé à de l'incompréhension.

De plus, on reproche quelquefois à l'AFE de faire des erreurs de calcul ce qui provoque des BVT que les étudiants doivent rembourser sans qu'ils aient conscience de leur responsabilité à cet égard.

Bien sûr, l'AFE a aussi pu faire des erreurs...

1.2.4 La facilité à comprendre l'*Avis et détail de calcul*

Q. 6 Diriez-vous que le document « *Avis et détail de calcul* » sur lequel figurait la réponse du Ministère à votre demande était très facile à comprendre, assez facile, un peu difficile ou très difficile à comprendre?

› Parmi l'ensemble des étudiants ayant fait une demande à l'Aide financière aux études durant l'année 1997-1998, indépendamment du fait qu'ils aient eu ou non un prêt ou une bourse, une majorité, soit **70 %**, ont jugé l'*Avis et détail de calcul* sur lequel figurait la réponse du Ministère à leur demande facile à comprendre.

- 20 % l'ont jugé très facile à comprendre;
- 50 % l'ont jugé assez facile à comprendre;
- 25 % l'ont jugé un peu difficile à comprendre;
- 4 % l'ont jugé très difficile à comprendre;
- 1 % ne se souvenaient pas ou n'ont pas répondu.

1.2.5 Le guide, les brochures et les dépliants relatifs à l'AFE

1.2.5.1 Le guide, les brochures et les dépliants en tant que réponses aux besoins d'information des étudiants

Q. 7 Par ailleurs, avez-vous trouvé que le guide pour remplir la demande d'aide financière ainsi que les brochures et les dépliants mis à votre disposition pour vous renseigner ont répondu très bien, assez bien, plus ou moins bien ou pas bien du tout à vos besoins d'information?

› Parmi l'ensemble des étudiants ayant fait une demande à l'Aide financière aux études durant l'année 1997-1998, indépendamment du fait qu'ils aient eu ou non un prêt ou une bourse, une majorité, soit **82 %**, ont indiqué que *le guide* pour remplir la demande d'aide financière ainsi que *les brochures et les dépliants mis à leur disposition ont bien répondu à leurs besoins d'information* :

- 31 % ont déclaré que cela avait répondu très bien à leurs besoins;
- 51 % ont déclaré que cela avait répondu assez bien à leurs besoins;
- 14 % ont déclaré que cela avait répondu plus ou moins bien à leurs besoins;
- 1 % ont déclaré que cela n'avait pas bien répondu du tout à leurs besoins;
- 2 % n'avaient pas consulté ces documents;
- 1 % n'ont pas répondu.

1.2.5.2 Les documents qui ont moins bien répondu aux besoins d'information

Q. 8 **Lequel, parmi les trois types de documents suivants, a moins bien répondu à vos besoins d'information, était-ce les brochures (plusieurs pages, brochées), les dépliants (une page, pliée) ou le guide pour aider à remplir la demande d'aide financière?**

› Parmi les 15 % qui avaient indiqué que les documents n'avaient pas bien répondu à leurs besoins d'information (remis sur 100 %), un peu plus de la moitié, soit **56 %**, ont indiqué que c'était ***surtout le guide*** pour remplir la demande d'aide financière ***qui n'avait pas bien répondu à leurs besoins d'information*** :

- pour 56 %, le guide n'a pas bien répondu à leurs besoins (soit 8 % de l'ensemble des étudiants interrogés);
- pour 19 %, les brochures n'ont pas bien répondu à leurs besoins (soit 3 % de l'ensemble des étudiants interrogés);
- pour 10 %, les dépliants n'ont pas bien répondu à leurs besoins (soit 2 % de l'ensemble des étudiants interrogés);
- 15 % n'ont pas précisé lequel parmi ces trois types de document n'avait pas bien répondu à leurs besoins.

Il est important de préciser qu'il est probable que le guide pour remplir la demande d'aide financière est le type de document utilisé ***par le plus grand nombre d'étudiants*** comparativement aux deux autres types de documents dont il était question, soit les brochures et les dépliants, qui n'ont peut-être pas été consultés par autant d'étudiants (on pouvait peut-être s'en passer pour faire la demande...).

C'est pourquoi, peut-être, le guide a été mentionné par une plus grande proportion d'étudiants comme le document ayant le moins bien répondu à leurs besoins d'information.

1.2.5.3 Raisons pour lesquelles ces documents ont moins bien répondu aux besoins d'information

Q. 9 **Parmi les problèmes suivants, quel était celui qui, d'après vous, était surtout responsable du fait que ces documents n'ont pas bien répondu à vos besoins d'information? Était-ce à cause...**

› Les 15 % d'étudiants qui avaient indiqué que les trois types de documents (vus au point précédent) n'avaient pas bien répondu à leurs besoins d'information ont été invités à indiquer les ***causes*** de cet état de choses.

En ce qui concerne le ***guide pour aider à remplir la demande d'aide financière***, les causes d'insatisfaction invoquées sont les suivantes.

- 39 % : renseignements peu clairs;
- 24 % : information complexe;
- 11 % : renseignements imprécis;
- 12 % : renseignements incomplets;
- 10 % : disposition graphique;
- 1 % : d'autres raisons;
- 3 % : n'ont pas répondu.

En ce qui concerne les ***brochures***, les causes d'insatisfaction invoquées sont les suivantes.

- 25 % : renseignements peu clairs;
- 26 % : information complexe;
- 25 % : renseignements imprécis;
- 11 % : renseignements incomplets;
- 12 % : disposition graphique;
- 1 % : n'ont pas répondu.

En ce qui concerne les ***dépliants***, les causes d'insatisfaction invoquées sont les suivantes.

- 32 % : renseignements peu clairs;
- 17 % : information complexe;
- 31 % : renseignements imprécis;
- 14 % : renseignements incomplets;
- moins de 1/2 de 1 % : d'autres raisons;
- 6 % : n'ont pas répondu.

1.2.6 La facilité à remplir le formulaire de demande d'aide financière

Q. 10 Quant au formulaire pour votre demande financière, diriez-vous qu'il était très facile, plutôt facile, plutôt difficile ou très difficile à remplir?

› Parmi l'ensemble des étudiants ayant fait une demande à l'Aide financière aux études durant l'année 1997-1998, indépendamment du fait qu'ils aient eu ou non un prêt ou une bourse, une majorité, soit **86 %**, ont trouvé ***facile de remplir le formulaire*** pour leur demande d'aide financière :

- 24 % l'ont trouvé très facile à remplir;
- 62 % l'ont trouvé assez facile à remplir;
- 11 % l'ont trouvé plutôt difficile à remplir;
- 1 % l'ont trouvé très difficile à remplir;
- 2 % n'ont pas répondu.

1.2.7 La pertinence de l'information en vue d'une entente de remboursement pour une bourse versée en trop (BVT)

Q. 11 *(Uniquement ceux ayant eu une BVT)* **En 1997-1998, le Ministère a calculé que vous aviez reçu un montant trop élevé de bourse. Par rapport à l'approche du Ministère pour vous renseigner en vue d'en arriver à une entente de remboursement, diriez-vous que vous avez été informé de façon très correcte, assez correcte, plus ou moins correcte ou pas correcte du tout?**

› Seuls les étudiants ayant reçu une bourse trop élevée, soit 24 % de l'ensemble, ont été invités à répondre aux deux questions qui s'y rapportent, soit Q. 11 et Q. 12. Les résultats ont été remis sur 100 %.

Parmi ces étudiants, un peu moins de la moitié, soit **46 %**, ont jugé qu'ils avaient été **informés de façon correcte par rapport à cette question** :

- 13 % ont dit avoir été informés de façon très correcte;
- 33 % ont dit avoir été informés de façon assez correcte;
- 26 % ont dit avoir été informés de façon plus ou moins correcte;
- 21 % ont dit ne pas avoir été informés de façon correcte;
- 7 % n'ont pas répondu.

1.2.8 L'évaluation de la souplesse de l'AFE en ce qui concerne l'entente de remboursement de la BVT

Q. 12 *(Uniquement ceux ayant eu une BVT)* **En ce qui concerne plus spécifiquement la négociation pour en arriver à cette entente de remboursement, d'après vous le Ministère a-t-il fait preuve d'une souplesse suffisante pour permettre l'émergence d'un accord qui respectait votre situation?**

› Encore une fois, seuls les étudiants ayant eu une BVT (soit 24 % de l'ensemble, remis sur 100 %) étaient invités à répondre à cette question.

Parmi l'ensemble des étudiants ayant eu une BVT, un peu plus de la moitié, soit **56 %**, ont jugé que le Ministère avait fait preuve d'une souplesse suffisante pour permettre l'émergence d'un accord qui respectait leur situation :

- 56 % y ont vu une souplesse suffisante;
- 29 % n'y ont pas vu une souplesse suffisante;
- 15 % n'ont pas répondu.

On notera ici l'importance statistique de ceux qui ***n'ont pas répondu*** à cette question, soit 15 % des étudiants ayant eu une BVT.

1.3 Les prestations de service du personnel du Service de l'accueil et des renseignements

1.3.1 Ceux qui ont joint par téléphone le Service de l'accueil et des renseignements, leur satisfaction quant au service reçu et les raisons qui motivent leur insatisfaction

---

Q. 16 Le Ministère met à la disposition des étudiants un service d'accueil et de renseignement que l'on peut joindre par téléphone, par écrit ou en personne. En 1997-1998, avez-vous eu l'occasion de parler au téléphone avec une personne-ressource de ce service?

Q. 17 *(Si oui)* Avez-vous été très satisfait, assez satisfait, un peu insatisfait ou très insatisfait du service reçu lorsque vous avez parlé à cette personne?

Q. 18 *(Si un peu ou très insatisfait)* Parmi les éléments suivants, qu'est-ce qui vous a surtout insatisfait en ce qui concerne le service rendu au téléphone par la personne du Ministère? Était-ce...

Le Service de l'accueil et des renseignements (SAR) de l'Aide financière aux études se veut un complément sur le plan de l'information, des partenaires de première ligne que sont les établissements d'enseignement. Ceux-ci, en effet, ont du personnel (formé par l'Aide financière) qui, sur les lieux mêmes des études, informe et aide les étudiants à faire leur demande d'aide financière et à répondre aux exigences du Ministère. En cas de besoin, ce personnel prend contact avec quelqu'un du SAR, dont une partie du ***service lui est dédié*** et qui répond aux questions auxquelles lui-même ne peut répondre.

En ce qui concerne le service du SAR ***destiné spécifiquement aux étudiants*** (ou aux personnes autres que les responsables d'aide financière dans les établissements d'enseignement), on compte annuellement près d'un million d'appels ou de tentatives d'appels, dont environ 75 000 seulement réussissent à joindre un préposé. De combien d'essais précédents sur des lignes occupées ont été précédés ces 75 000 appels auxquels on a répondu? C'est difficile à évaluer, tout comme il est difficile d'estimer le nombre réel de personnes qui tentent de joindre le SAR annuellement. C'est à ces 75 000 appels « réussis » que les questions qui suivent se rapportent.

Par ailleurs, on constate que le nombre de personnes qui a joint le service téléphonique du SAR, tel qu'il est inscrit dans les données informatiques du Ministère, est un peu plus bas (et en partie différent) que le nombre de ceux qui, dans le sondage, ont dit avoir joint ce service : il est possible, d'une part, que les préposés aient omis quelquefois d'inscrire un appel (lorsque le contenu de l'appel leur apparaissait peut-être non important au regard du dossier de l'étudiant en question, par exemple), tout comme il se peut, d'autre part, que quelques étudiants qui n'ont pas réellement joint quelqu'un du SAR aient indiqué (dans le sondage) l'avoir fait alors qu'ils ont seulement tenté de le faire, ou encore parce qu'ils ont confondu le service téléphonique du SAR avec la boîte vocale du Service interactif de l'AFE. Quelques réponses proposées par les étudiants qui se sont dits insatisfaits du service téléphonique (comptabilisées un peu plus loin) semblent confirmer cette dernière hypothèse. On ne peut les départager sur la base de cette hypothèse, mais il reste impossible de faire toute la lumière à ce sujet. On considérera donc avec une certaine réserve les résultats qui suivent.

› Parmi l'ensemble des étudiants ayant fait une demande à l'Aide financière aux études durant l'année 1997-1998, indépendamment du fait qu'ils aient eu ou non un prêt ou une bourse, **22** % ont indiqué avoir ***parlé au téléphone avec une personne-ressource du Service de l'accueil et des renseignements (SAR) :***

- 22 % ont parlé à quelqu'un du service téléphonique du SAR;
- 77 % n'ont pas parlé à quelqu'un du service téléphonique du SAR;
- 1 % n'ont pas répondu.

› Parmi ceux qui ont parlé au téléphone à une personne-ressource du SAR, soit 22 % de l'ensemble remis sur 100 %, ***plus des deux tiers, soit 68 %, ont indiqué avoir été satisfaits du service reçu :***

- 32 % se sont dits très satisfaits du service téléphonique du SAR (soit 7 % de l'ensemble);
- 36 % se sont dits assez satisfaits du service téléphonique du SAR (soit 8 % de l'ensemble);
- 15 % se sont dits un peu insatisfaits du service téléphonique du SAR (soit 3 % de l'ensemble);
- 14 % se sont dits très insatisfaits du service téléphonique du SAR (soit 3 % de l'ensemble);
- 3 % (soit 1 % de l'ensemble) n'ont pas répondu.

› Les étudiants ayant parlé à un préposé du ***service téléphonique*** du SAR et qui se sont déclarés ***insatisfaits*** du service reçu, soit 29 % de ceux qui ont joint le SAR par téléphone et 6 % de l'ensemble des étudiants (remis sur 100 %), ont été invités à indiquer les ***raisons de leur insatisfaction***.

Ces raisons sont les suivantes.

- 23 % : le peu d'aide que la personne-ressource a apporté;
- 20 % : ***la longue attente en ligne (interurbains);***
- 20 % : ***le manque de clarté*** des réponses;
- 17 % : ***la ligne était toujours occupée;***
- 12 % : le manque de pertinence de la réponse par rapport à leur demande;
- 7 % : le manque de courtoisie de la personne-ressource.

On notera que le libellé de la question ***incluait des réponses possibles*** qui étaient liées à la qualité du service ***une fois que l'on a joint un préposé du SAR***. Dans la liste qui précède, on remarque deux raisons en italique, soit celles qui ont été proposées ***spontanément*** par les répondants comme les responsables de leur insatisfaction et qui n'étaient pas dans la liste proposée.

Comme ces deux raisons sont ***liées à la difficulté de joindre un préposé*** (difficulté déjà connue) ***plutôt que de constituer une critique à l'endroit du service***, on peut en déduire que ce n'est plus 29 % de ceux qui ont joint le service téléphonique du SAR qui ont été insatisfaits du service reçu, mais bien **18** % d'entre eux (soit 63 % de 29 %). Ces 18 % correspondent à 4 % de l'ensemble des étudiants.

1.3.2 Ceux qui ont écrit au Service de l'accueil et des renseignements, leur satisfaction quant au service reçu et les raisons qui motivent leur insatisfaction

Q. 19 En 1997-1998, avez-vous écrit au Service de l'accueil et des renseignements?

Q. 20 *(Si oui)* Avez-vous été très satisfait, assez satisfait, un peu insatisfait ou très insatisfait de ce service?

Q. 21 *(Si un peu ou très insatisfait)* Parmi les éléments suivants, qu'est-ce qui vous a surtout insatisfait? Était-ce...

› Parmi l'ensemble des étudiants ayant fait une demande à l'Aide financière aux études durant l'année 1997-1998, indépendamment du fait qu'ils aient eu ou non un prêt ou une bourse, 8 % *ont écrit au Service de l'accueil et des renseignements de l'AFE :*

- 8 % ont écrit au SAR;
- 91 % n'ont pas écrit au SAR;
- 1 % n'ont pas répondu.

› Parmi ceux qui ont écrit au SAR, soit 8 % de l'ensemble remis sur 100 %, *près des deux tiers*, soit 62 %, ont dit avoir été ***satisfaits du service reçu*** :

- 28 % se sont dits très satisfaits du service écrit du SAR (soit 2 % de l'ensemble des étudiants);
- 35 % se sont dits assez satisfaits du service écrit du SAR (soit 3 % de l'ensemble des étudiants);
- 19 % se sont dits un peu insatisfaits du service écrit du SAR (soit 2 % de l'ensemble des étudiants);
- 18 % se sont dits très insatisfaits du service écrit du SAR (soit 1 % de l'ensemble des étudiants);
- 1 % (soit moins de 1/2 de 1 % de l'ensemble) n'ont pas répondu.

› Les étudiants ayant écrit au SAR et qui s'en sont déclarés ***insatisfaits***, soit 37 % de ceux qui ont écrit au SAR et 0,03 % de l'ensemble des étudiants (remis sur 100 %), ont été invités à indiquer les raisons de leur insatisfaction :

- 24 % : le délai trop long pour avoir une réponse;
- 22 % : le manque de pertinence de la réponse par rapport à leur demande;
- 18 % : le manque de clarté de la réponse;
- 16 % : ***n'ont pas donné de réponse;***
- 15 % : le peu d'aide apporté par la réponse;
- 3 % : ***toutes les raisons précédentes;***
- 0 % : le ton de la lettre;
- 2 % : n'ont pas répondu.

Des réponses possibles étaient proposées aux répondants. Dans ce cas-ci, c'est-à-dire en relation avec le ***service écrit du SAR***, toutes les réponses possibles sont présentées dans la liste qui précède, sauf les deux éléments en italique qui correspondent à des réponses faites spontanément par les répondants.

1.3.3 Ceux qui se sont rendus en personne, à Québec, au Service de l'accueil et des renseignements, leur satisfaction quant au service reçu et les raisons qui motivent leur insatisfaction

Q. 22 Toujours en 1997-1998, vous êtes-vous rendu à Québec, au rez-de-chaussée de l'édifice Marie-Guyart appelé aussi édifice « G », pour y rencontrer une personne-ressource du Service de l'accueil et des renseignements?

Q. 23 *(Si oui)* Avez-vous été très satisfait, assez satisfait, un peu insatisfait ou très insatisfait du service reçu?

Q. 24 *(Si un peu ou très insatisfait)* Parmi les éléments suivants, qu'est-ce qui vous a surtout insatisfait? Était-ce...

› Parmi l'ensemble des étudiants ayant fait une demande à l'Aide financière aux études durant l'année 1997-1998, indépendamment du fait qu'ils aient eu ou non un prêt ou une bourse, 5 % ***se sont rendus*** *à Québec au rez-de-chaussée de l'édifice Marie-Guyart, appelé aussi édifice G, pour y rencontrer une personne-ressource du Service de l'accueil et des renseignements de l'AFE* :

- 5 % s'y sont rendus;
- 95 % ne s'y sont pas rendus;
- moins de 1/2 de 1 % n'ont pas répondu.

› Parmi ceux qui se sont rendus à Québec rencontrer une personne-ressource du SAR, soit 5 % de l'ensemble remis sur 100 %, 69 % ont indiqué avoir été ***satisfaits du service reçu*** :

- 35 % se sont dits très satisfaits du service reçu en personne (soit 2 % de l'ensemble des étudiants);
- 34 % se sont dits assez satisfaits du service reçu en personne (soit 2 % de l'ensemble des étudiants);
- 15 % se sont dits un peu insatisfaits du service reçu en personne (soit 1 % de l'ensemble des étudiants);
- 12 % se sont dits très insatisfaits du service reçu en personne (soit 1 % de l'ensemble des étudiants);
- 4 % (soit moins de 1/2 de 1 % de l'ensemble) n'ont pas répondu.

› Les étudiants qui se sont rendus à Québec rencontrer une personne-ressource du SAR et qui se sont déclarés ***insatisfaits*** de cette rencontre, soit 27 % d'entre eux et 2 % de l'ensemble des étudiants (remis sur 100 %), ont été invités à indiquer les raisons de leur insatisfaction.

- 24 % : *toutes les réponses proposées;*
- 21 % : le temps d'attente trop long;
- 20 % : le manque de pertinence de la réponse par rapport à leur demande;
- 17 % : le manque de courtoisie;
- 7 % : le manque de clarté des réponses;
- 7 % : le peu d'aide que la personne-ressource leur a apportée;
- 4 % : n'ont pas répondu.

1.4 Les trois mécanismes de recours mis à la disposition des étudiants

1.4.1 La satisfaction concernant ces trois mécanismes, ceux qui sont inadéquats et en quoi ils le sont

---

Q. 25 En cas d'insatisfaction quant à la décision rendue par le Ministère en ce qui concerne l'aide financière, l'étudiant dispose de trois mécanismes de recours, soit la plainte écrite, la demande de révision du dossier ainsi que la demande dérogatoire. D'après ce que vous en savez, ces mécanismes sont-ils adéquats?

Q. 26 *(Si non)* Lequel parmi les trois mécanismes de recours (que sont la plainte écrite, la demande de révision et la demande dérogatoire) vous semble-t-il le moins adéquat?

Q. 27 *(Si non à Q. 25)* En quoi surtout ce mécanisme de recours vous apparaît-il moins adéquat?

› Parmi l'ensemble des étudiants ayant fait une demande à l'Aide financière aux études durant l'année 1997-1998, indépendamment du fait qu'ils aient eu ou non un prêt ou une bourse, une assez forte proportion, soit 41 %, ***ont indiqué ne pas savoir si les trois mécanismes de recours*** que sont la plainte écrite, la demande de révision et la demande dérogatoire, mis à leur disposition en cas d'insatisfaction, sont adéquats :

- 47 % ont jugé les trois mécanismes adéquats;
- 12 % les ont jugés non adéquats;
- 41 % ont indiqué ne pas savoir ou n'ont pas répondu.

› D'après ***ceux qui ont jugé les trois mécanismes de recours non adéquats***, soit 12 % de l'ensemble des étudiants interrogés, remis sur 100 %, les deux mécanismes les moins adéquats sont la **demande de révision** et la **plainte écrite** :

- 32 % jugent non adéquate la demande de révision;
- 29 % jugent non adéquate la plainte écrite;
- 17 % jugent non adéquate la demande dérogatoire;
- 11 % jugent non adéquats les trois recours;
- 4 % jugent non adéquates la demande de révision et la plainte écrite;
- 2 % jugent non adéquates la plainte écrite et la demande dérogatoire;
- 1 % jugent non adéquates la demande de révision et la demande dérogatoire;
- 4 % n'ont pas répondu.

Au total, si l'on considère l'ensemble des réponses obtenues en décortiquant celles qui font intervenir simultanément plusieurs recours, on obtient les résultats suivants (toujours par rapport aux seuls 12 % qui ont jugé les trois recours non adéquats, remis sur 100 %) :

Les mécanismes les moins adéquats	% de ceux qui les jugent non adéquats	% sur l'ensemble des étudiants
• la demande de révision :	48%	6 %
• la plainte écrite :	46 %	6 %
• la demande dérogatoire :	31 %	4 %

› Les étudiants ayant jugé non adéquats l'un ou l'autre des trois recours mis à leur disposition ont été invités à ***indiquer en quoi ce ou ces recours ne sont pas adéquats.***

Dans l'ensemble, les faiblesses mentionnées sont :

- 34 % : ils sont inutiles, on ne lit pas nos lettres, on n'étudie pas nos demandes, ça ne sert à rien;
- 25 % : ***diverses critiques à l'endroit*** de la procédure et des règles;
- 15 % : c'est trop long, il y a trop de délais;
- 4 % : n'ont jamais reçu de réponse à leur demande ou à leur plainte;
- 11 % : autres raisons, inclassables;
- 11 % : pas de réponse.

Dans le cas de chaque recours, les résultats sont les suivants.

En quoi les recours sont inadéquats

(N = 139)	Inutiles	Procédure et règles	Trop longs délais	Pas de réponse aux demandes	Autres
	%	%	%	%	%
ENSEMBLE	38	28	17	5	13
Demande de révision	45	29	13	—	13
Plainte écrite	43	13	23	10	11
Demande dérogatoire	22	48	8	6	17

1.5 Les services rendus dans les établissements d'enseignement en ce qui concerne l'aide financière aux études

1.5.1 Ceux qui ont fait appel aux personnes-ressources de leur établissement d'enseignement

Q. 13 Dans le cadre de votre démarche pour obtenir un soutien financier du ministère de l'Éducation, avez-vous fait appel à des personnes-ressources de votre établissement d'enseignement?

› Parmi l'ensemble des étudiants ayant fait une demande à l'Aide financière aux études durant l'année 1997-1998, indépendamment du fait qu'ils aient eu ou non un prêt ou une bourse, un peu plus de la moitié, soit 52 %, ***ont fait appel à des personnes-ressources de leur établissement d'enseignement*** dans leur démarche pour obtenir un soutien financier du ministère de l'Éducation :

- 52 % ont fait appel à leur établissement d'enseignement;
- 48 % n'y ont pas fait appel;
- moins de 1/2 de 1% n'ont pas répondu.

1.5.2 La satisfaction par rapport aux services rendus par les personnes-ressources des établissements d'enseignement

Q. 14 *(Chez ceux qui ont fait appel...)* Avez-vous été très satisfait, assez satisfait, un peu insatisfait ou très insatisfait du service des personnes-ressources de votre établissement d'enseignement?

› Parmi les étudiants ayant fait appel à des personnes-ressources de leur établissement d'enseignement dans leurs démarches pour obtenir un soutien financier du MEQ, une majorité, soit 84 %, se sont dits ***satisfaits*** du service rendu par ces personnes :

- 56 % se sont dits très satisfaits;
- 28 % se sont dits assez satisfaits;
- 10 % se sont dits un peu insatisfaits;
- 5 % se sont dits très insatisfaits;
- moins de 1/2 de 1% n'ont pas répondu.

1.5.3 Les deux principaux éléments d'insatisfaction quant aux services rendus par les personnes-ressources des établissements d'enseignement

Q. 15 *(Si un peu ou très insatisfait)* Parmi les éléments suivants, quels sont les deux qui vous ont surtout insatisfait? Était-ce...

› Les étudiants ayant fait appel à des personnes-ressources de leur établissement d'enseignement et qui se sont dits ***insatisfaits*** du service reçu, soit 15 % de ceux ayant fait appel à ces services et 8 % de l'ensemble des étudiants interrogés dans cette étude (remis sur 100 %), ont été invités à indiquer les deux éléments qui les ont surtout insatisfaits.

La *justesse des réponses* et *l'aide générale apportée par les personnes-ressources des établissements d'enseignement* sont les deux aspects qui ont été le plus souvent mentionnés ***par les étudiants insatisfaits*** du service reçu.

Éléments d'insatisfaction quant aux services rendus par lespersonnes-ressources des établissement d'enseignement, chez ceux qui sont insatisfaits

(N = 100, soit 15 % de ceux ayant fait appel et 8 % de l'ensemble)

Éléments d'insatisfaction	1re mention %	Les 2 mentions %
La justesse des réponses de ces personnes à leurs demandes	29	44
L'aide générale que ces personnes leur ont apportée	21	37
Le temps qu'il fallait attendre pour rencontrer ces personnes	17	31
L'attention que ces personnes ont apportée à leur dossier	16	28
Les horaires où ils pouvaient rencontrer ces personnes	7	21
L'accueil que ces personnes leur ont réservé	9	17
Pas de réponse	1	22

2 LE REMBOURSEMENT DE LA DETTE D'ÉTUDES

2.1 L'importance accordée au remboursement de la dette d'études par rapport à celui des autres dettes

Q. 29 D'après vous, comment doit-on considérer le remboursement de la dette d'études par rapport au remboursement des autres dettes? Doit-elle être remboursée avant les autres dettes, en même temps que les autres dettes, peut-elle être remboursée après les autres dettes ou elle n'a pas à être remboursée de façon obligatoire comme les autres dettes?

› Parmi l'ensemble des étudiants ayant fait une demande à l'Aide financière aux études durant l'année 1997-1998, indépendamment du fait qu'ils aient eu ou non un prêt ou une bourse, plus du tiers, soit **36 %**, croient que la dette d'études peut être remboursée *après les autres dettes* ou même qu'elle n'a *pas à être remboursée de façon obligatoire* comme les autres dettes :

- 10 % croient que la dette d'études doit être remboursée avant les autres dettes;
- 49 % croient qu'elle doit être remboursée en même temps que les autres dettes;
- 27 % croient qu'elle peut être remboursée après les autres dettes;
- 9 % croient qu'elle n'a pas à être remboursée de façon obligatoire comme les autres dettes;
- 5 % n'ont pas répondu.

Deuxième partie

Deuxième partie

Les résultats du 2e sondage auprès des ex-étudiants qui devaient commencer à rembourser entre le 1er avril 1994 et le 1er janvier 1995

Considérations sur la méthode

Objectif spécifique et stratégie de recherche

Il s'agissait de vérifier, auprès des ex-étudiants qui doivent rembourser leur dette d'études, leur satisfaction en ce qui concerne les services qui leur sont fournis par l'AFE, spécialement par rapport à leur remboursement. De plus, il apparaissait important de vérifier ce qui se passe lorsque les étudiants se rendent dans les établissements financiers, comment ils y sont reçus et comment ils sont préparés à négocier leur entente de remboursement.

Pour les mêmes raisons que celles présentées lors du premier sondage (auprès des étudiants), le sondage téléphonique fut choisi comme mode de collecte des données.

La population

Le choix de la population bénéficiaire de prêts auprès de laquelle devait s'effectuer le sondage a exigé beaucoup de réflexion.

- ***Il fallait une cohorte d'ex-étudiants qui ont terminé leurs études à temps plein depuis assez longtemps pour avoir eu le temps de commencer à rembourser, c'est-à-dire que leur mois (qui existait à l'époque) devait être achevé et, même, la période de dix-huit mois du Programme de remboursement différé.***
- ***DONC, une population qui soit suffisamment ancienne pour avoir eu le temps (et la malchance) d'éprouver des difficultés de remboursement auquel cas les personnes furent alors mises en contact avec des services de l'AFE dont il fallait vérifier la satisfaction.***
- ***MAIS, d'autre part, cette population ne devait pas être trop ancienne puisque, dans beaucoup de cas, les fichiers de l'AFE ne comprenaient que les numéros de téléphone de ces ex-étudiants, durant leurs études, information vite périmée.***

Puisque l'on cherchait à vérifier la satisfaction des ex-étudiants par rapport aux services offerts principalement à ceux qui ont des difficultés de remboursement, pourquoi vouloir sonder également les ex-étudiants qui remboursent sans problème?

C'est qu'il fallait aussi évaluer quelque peu ce qui se passe dans les établissements financiers, comment s'effectue la négociation du contrat entre les établissements et ces ex-étudiants, comment ces emprunteurs sont reçus et comment ils sont préparés et informés au moment de signer leur contrat de remboursement.

Pour toutes ces raisons, la cohorte d'ex-étudiants dont la période d'exemption s'est terminée entre le 1er avril 1994 et le 1er janvier 1995 a été choisie pour l'étude.

De cette population ont été exclues (pour des raisons théoriques et pratiques) les personnes décédées, celles qui ont déclaré faillite et celles qui se sont mises sous la protection du dépôt volontaire.

La population totale d'ex-étudiants à partir de laquelle a été tiré l'échantillon est de 40 114 bénéficiaires de prêts.

Afin d'obtenir un échantillon de répondants d'environ 600 personnes, que l'on prévoyait difficiles à joindre, l'échantillon ***initial*** tiré aléatoirement du fichier de noms de l'AFE en comprenait 3 673.

Pour chaque nom tiré, on connaissait ce qui suit :

- l'ordre d'enseignement de la dernière période où l'aide financière a été accordée;
- le niveau du prêt à rembourser;
- l'institution financière à la fin de la période d'exemption;
- si l'étudiant a eu, ou non, une bourse versée en trop (BVT);
- si le dossier est passé, ou non, par le Service des réclamations;
- si le dossier est passé, ou non, par le Service du recouvrement;
- si l'étudiant a bénéficié du Programme de remboursement différé;
- le sexe de l'étudiant;
- l'âge de l'étudiant;
- la langue de correspondance avec l'AFE;
- le nom de l'étudiant;
- son numéro de téléphone;
- le numéro de téléphone de ses parents et de son tuteur.

Afin d'être assurés d'avoir un nombre suffisant de répondants ayant utilisé les services de l'AFE, certains groupes ont été suréchantillonnés, soit ceux dont le dossier est passé par le Service des réclamations ou le Service du recouvrement, ceux qui ont eu une BVT et ceux qui ont bénéficié du Programme de remboursement différé. Ce suréchantillonnage a été redressé par la pondération des résultats, basée sur le pourcentage d'ex-étudiants présentant ces caractéristiques dans la population (d'ex-étudiants).

L'ensemble des données individuelles présentées plus haut, sauf les trois dernières, ont permis de procéder à des analyses segmentées.

Au total, 633 ex-étudiants ont rempli le questionnaire, qui comprenait une quarantaine de questions. La marge d'erreur maximale pour les résultats d'ensemble est de 3,9 %, pour une probabilité de 95 %.

Un prétest a été effectué auprès d'une vingtaine d'ex-étudiants afin de valider le questionnaire.

Les entrevues ont été tenues en français et en anglais à l'aide du questionnaire traduit dans les deux langues.

Résultats de la collecte des données

Échantillon non valide	2431
• Service téléphonique interrompu	561
• Numéros non résidentiels	65
• Non admissibles	195
• Autres	28
• Absence de numéro de téléphone	281
• Incapacité	34
• Non appelés	1267
Échantillon valide	1242
• Absents	424
• Pas de réponse	123
• Refus	62
• **Questionnaires remplis**	**633**
• **Taux de réponse (1288/1970)**	**51 %**

Le sondage téléphonique a eu lieu durant le mois de mars 1999. Il y a eu relativement peu de refus de répondre; le problème, c'était de joindre les ex-étudiants, de retrouver leur numéro de téléphone, étant dans l'obligation parfois de faire appel aux parents.

Lecture du rapport

On trouvera, pour chacune des questions, les résultats d'ensemble présentés sous trois ou même quatre formes différentes, dans des colonnes placées côte à côte : la première colonne rapporte les résultats pour l'ensemble des 633 répondants au sondage, même s'ils n'ont pas été questionnés dans certains cas. Puis, tour à tour, chaque colonne retranche des répondants (tout en remettant les résultats sur 100 % chaque fois), ceux qui n'ont pas été interrogés, ceux qui n'ont pas répondu, puis, une dernière colonne regroupe, s'il y a lieu, les réponses positives, d'une part, et les réponses négatives, d'autre part.

Profil des ex-étudiants répondant au 2e sondage

Distribution des répondants (1 de 2)

	Données *non pondérées*		Données *pondérées*	
	N	%	N	%
ENSEMBLE	**633**	**100**	**633**	**100**
Sexe				
• Hommes	287	45	289	46
• Femmes	346	55	344	54
Âge				
• 23 à 29 ans	299	47	349	55
• 30 à 34 ans	166	26	150	24
• 35 à 63 ans	168	27	134	21
Ordre d'enseignement				
• Collégial	329	52	323	51
• Universitaire	304	48	310	49
Niveau de l'endettement à la fin des études				
• 1000 $ à 4999 $	208	33	220	35
• 5000 $ à 9999 $	201	32	225	35
• 10 000 $ ou plus	224	35	188	30
Langue d'usage				
• Français	586	93	604	95
• Anglais	33	5	Autres	
• Autres	12	2	29	5
• Ne savons pas	2	(...)*		
Langue de correspondance				
• Français	595	94	607	96
• Anglais	38	6	26	4

* (...) moins de 1/2 de 1 %.

Institution financière				
• Caisses populaires Desjardins	334	53	397	63
• Banque Nationale	84	13	88	14
• Banque Royale	59	9	42	7
• Banque de Montréal	56	9	34	5
• Banque Laurentienne	48	8	32	5
• Banque Canadienne Impériale de commerce	21	3	Autres	
• Banque Toronto-Dominion	8	1		
• Banque Scotia	4	1	34	5
• Autre	10	2		
• Ne savons pas	9	1	6	1
Ceux qui sont revenus à l'AFE depuis la fin de leurs études				
• Non	198	31	393	62
• Oui	435	69	240	38
Dossier au Service des réclamations				
• Non	304	48	531	84
• Oui	329	52	102	16
Dossier au Service du recouvrement				
• Non	380	60	578	91
• Oui	253	40	55	9
Ont bénéficié du Programme de remboursement différé				
• Non	389	61	497	79
• Oui	244	39	136	21
Ont eu une BVT				
• Non	518	82	564	89
• Oui	115	18	69	11

Situation de remboursement en mars 1999 chez ceux qui devaient commencer à rembourser

entre le 1er avril 1994 et le 1er janvier 1995 (*données pondérées*)

(N = 633)	
Ont fini de rembourser	30 %
• En un seul versement	10 %
• En plusieurs versements	20 %
N'ont pas fini de rembourser	68 %
• Ont un contrat et remboursent	57 %
• Ont un contrat mais ne remboursent pas	5 %
• N'ont pas de contrat	2 %
• Autres situations	4 %
Ne savons pas	2 %

1 L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES RENDUS PAR L'AFE CONCERNANT LE REMBOURSEMENT DE LA DETTE D'ÉTUDES

1.1 Le bilan des contacts avec l'AFE pour le remboursement de la dette d'études

Q. 2 Indépendamment que vous ayez fini ou non de rembourser votre dette d'études, si vous aviez à faire un bilan de vos contacts avec le personnel du ministère de l'Éducation pour tout ce qui touche au remboursement, et juste au remboursement, diriez-vous que vous avez été traité de façon très correcte, assez correcte, plus ou moins correcte ou pas correcte du tout, OU si vous n'avez pas eu de contact avec le Ministère à ce sujet?

Q. 3 *(Uniquement ceux qui ont dit avoir été traités de façon plus ou moins ou pas du tout correcte)* Pour quelle raison surtout évaluez-vous ne pas avoir été traité de façon correcte et, si vous le savez, par qui ou par quelle instance?

› Parmi l'ensemble des ex-étudiants qui devaient commencer à rembourser leur dette d'études entre le 1er avril 1994 et le 1er janvier 1995, ***45 % n'ont jamais eu de contacts*** avec l'AFE au sujet du remboursement de leur dette d'études.

Parmi ceux ***qui ont eu des contacts*** *avec l'AFE au sujet de leur remboursement*, voici la proportion de ceux qui ont dit avoir été traités de façon...

•	Très correcte :	21 %	38 %	39 %	86 % (correcte)
•	Assez correcte :	25 %	45 %	47 %	—
•	Plus ou moins correcte :	5 %	9 %	9 %	14 % (moins correcte)
•	Pas correcte du tout :	3 %	5 %	5 %	—
•	Pas de réponse :	1 %	3 %	—	—
•	Pas eu de contact à ce sujet avec l'AFE :	45 %	—	—	—

› Quant aux raisons pour lesquelles les ex-étudiants *insatisfaits* évaluent ne pas avoir été traités de façon correcte dans leurs contacts avec l'AFE quant au remboursement de leur dette d'études, elles sont surtout de deux ordres : des *manquements sur les plans de la souplesse et de la compréhension*, d'une part, et des *problèmes sur ceux des communications et de l'accessibilité à l'information et aux informateurs*, d'autre part :

• Manques sur les plans de la souplesse, de la compréhension, de la négociation, des règles, de la pression mise sur eux :	3 %	39 %	40 %
• Problèmes de communication, d'information, d'accessibilité (difficulté de joindre quelqu'un susceptible de répondre correctement aux questions) :	3 %	36 %	37 %
• Manquements sur les plans du service, de la courtoisie, de la politesse, de la rapidité :	1 %	12 %	12 %
• Autres, divers :	1 %	11 %	11 %
• Pas de réponse :	1 %	2 %	—
• Pas de contacts avec l'AFE ou jugent avoi été traités correctement :	91 %	—	—

1.2 La lettre reçue au terme de la période d'exemption : son caractère clair, explicite, informatif et la présence des renseignements nécessaires

Q. 4 A la fin de vos études, au moment où vous deviez commencer à rembourser votre prêt étudiant, vous avez reçu une lettre du Ministère vous indiquant que vous deviez contacter l'établissement financier qui vous avait consenti ce prêt afin de signer un contrat en vue du remboursement.

Q. 4.1 Diriez-vous que cette lettre était claire et explicite?

Q. 4.2 *(Uniquement ceux qui se rappelaient l'avoir reçue)* D'après vous, trouvait-on dans cette lettre tous les éléments d'information qui vous étaient nécessaires pour la rencontre avec l'établissement financier?

Q. 4.3 *(Uniquement ceux ont indiqué ne pas y avoir trouvé tous les éléments d'information)* Qu'est-ce qui manquait?

› Parmi l'ensemble des ex-étudiants qui devaient commencer à rembourser leur dette d'études entre le 1er avril 1994 et le 1er janvier 1995, 79 % ont indiqué avoir trouvé que ***la lettre*** envoyée par l'AFE, au terme de leur période d'exemption, pour les inviter à communiquer avec leur établissement financier afin de signer un contrat en vue du remboursement de leur prêt étudiant était ***claire et explicite***; 4 % ne l'ont ***pas trouvée claire et explicite***. Par ailleurs, 17 % ***ne savaient pas ou ne se souvenaient pas du contenu de cette lettre***.

Lettre claire et explicite

• Oui :	79 %	95 %
• Non :	4 %	5 %
• Ne sait pas ou ne se souvient pas :	17 %	—

› Parmi l'ensemble des mêmes ex-étudiants qui devaient commencer à rembourser leur dette d'études entre le 1er avril 1994 et le 1er janvier 1995, 67 % ont dit ***avoir trouvé dans cette lettre tous les éléments d'information*** qui leur étaient nécessaires pour la rencontre avec l'établissement financier. Par ailleurs, ***28 % ne savaient pas ou ne se souvenaient pas*** du contenu de cette lettre.

La lettre fournissait tous les éléments d'information nécessaires pour la rencontre avec l'établissement financier

• Oui :	67 %	93 %
• Non :	5 %	7 %
• Ne sait pas ou ne se souvient pas :	28 %	—

› Parmi les ex-étudiants qui ont dit *ne pas avoir trouvé dans cette lettre tous les éléments d'information qui leur étaient nécessaires pour la rencontre avec l'établissement financier* (soit 5 % de l'ensemble des étudiants), ***ce qui manquait surtout***, d'après eux, c'est l'***information sur les modes de remboursement*** et de l'***information d'ordre général***. Par ailleurs, 19 % (de ces 5 %) n'ont pas indiqué quelle information manquait dans la lettre.

Ce qui manquait dans la lettre les invitant à aller signer un contrat de remboursement, chez ceux qui ont dit que tous les éléments n'y étaient pas

• Information sur les modes de remboursement :	1 %	28 %	34 %
• Information générale :	1 %	23 %	29 %
• Information sur les possibilités de négocier :	1 %	10 %	12 %
• Information relative aux taux et à l'intérêt :	1 %	9 %	11 %
• Information sur la procédure et les personnes à joindre :	(...)*	5 %	6 %
• Autres :	(...)*	6 %	8 %
• Pas de réponse :	1 %	19 %	—
• N'ont pas dit que l'information nécessaire n'y était pas :	95 %	—	—

1.3 Les contacts écrits ou téléphoniques avec l'AFE au sujet de leur remboursement

Q. 5 **Depuis la fin de vos études, et à l'exception de cette lettre dont nous venons de parler, avez-vous eu d'autres contacts, que ce soit par écrit ou par téléphone, avec quelqu'un de l'Aide financière aux études au sujet de votre remboursement?**

› Parmi l'ensemble des ex-étudiants qui devaient commencer à rembourser leur dette d'études entre le 1er avril 1994 et le 1er janvier 1995, 21 % ont indiqué avoir ***eu des contacts, que ce soit par écrit ou par téléphone, avec quelqu'un de l'Aide financière aux études au sujet de leur remboursement***, et ce, à l'exception de la lettre dont il a été question au point précédent. On notera que ces contacts pouvaient avoir été entrepris soit par l'ex-étudiant, soit par l'AFE, puisqu'il n'était pas fait mention de ce détail dans la question.

Contact avec quelqu'un de l'AFE au sujet de leur remboursement (autre que la lettre)

• Oui :	21 %	22 %
• Non :	78 %	78 %
• Pas de réponse :	1 %	—

* (...) moins de 1/2 de 1 %.

1.4 Les contacts écrits de l'AFE au sujet du remboursement, courtoisie et clarté de ces écrits

Q. 6 Entre autres, l'Aide financière aux études s'est-elle mise en contact par écrit avec vous?

Q. 7 *(Uniquement ceux à qui l'AFE a écrit)* Diriez-vous que dans ses démarches écrites, l'Aide financière aux études vous a traité avec une grande courtoisie, avec une courtoisie moyenne, avec plus ou moins de courtoisie ou sans courtoisie du tout?

Q. 8 *(Uniquement ceux à qui l'AFE a écrit)* Le message contenu dans ces lettres et avis écrits était-il généralement très clair, assez clair, plus ou moins clair OU pas clair du tout?

› Parmi l'ensemble des ex-étudiants qui devaient commencer à rembourser leur dette d'études entre le 1er avril 1994 et le 1er janvier 1995, 17 % ont indiqué que l'AFE avait communiqué avec eux par écrit, et ce, depuis la lettre dont il a été question précédemment.

Contact *écrit* de l'Aide financière aux études (depuis la lettre)

• Oui :	17 %
• Non :	83 %
• Pas de réponse :	(...) %*

› Parmi les ex-étudiants qui ont indiqué que l'Aide financière aux études avait communiqué avec eux par écrit, et ce, depuis la lettre dont il a été question précédemment, 84 % ont indiqué avoir été ***traités avec courtoisie***, 14 % avec ***plus ou moins de courtoisie ou sans courtoisie***, et 2 % n'ont ***pas répondu***.

Courtoisie de l'AFE dans ses démarches écrites

• Une grande courtoisie :	8 %	47 %	48 %	86 % (courtoisie)
• Une courtoisie moyenne :	6 %	37 %	38 %	—
• Plus ou moins de courtoisie :	2 %	11 %	11 %	14 % (pas de court.)
• Sans courtoisie du tout :	1 %	3 %	3 %	—
• Pas de réponse :	(...) %*	2 %	—	—
• Pas de démarche écrite :	83 %	—	—	—

› Parmi les ex-étudiants qui avaient mentionné que l'AFE avait communiqué avec eux par écrit, et ce, depuis la lettre dont il a été question précédemment, soit 17 % de l'ensemble des ex-étudiants, 92 % ont indiqué que le ***message véhiculé par les lettres et avis de l'AFE était clair***, 7 % qu'il était ***plus ou moins clair*** et 1 % n'ont ***pas répondu***.

Clarté du message des lettres et avis écrits, autres que la 1re lettre

• Très clair :	8 %	47 %	48 %	93 % (clair)
• Assez clair :	8 %	45 %	45 %	—
• Plus ou moins clair :	1 %	7 %	7 %	7 % (pas clair)
• Pas clair du tout :	(...) %*	(...) %*	1 %	—
• Pas de réponse :	(...) %*	1 %	—	—
• Pas de démarche écrite :	83 %	—	—	—

* (...) moins de 1/2 de 1 %.

1.5 Les renseignements reçus par téléphone de la Direction de la gestion des prêts, leur satisfaction par rapport à la qualité du service et les raisons de leur insatisfaction

Q. 9 Par ailleurs, avez-vous téléphoné à un agent de la gestion des prêts de l'Aide financière aux études pour avoir de l'information au sujet de votre remboursement?

Q. 10 En ce qui concerne la qualité du service reçu alors, en avez-vous été très satisfait, assez satisfait, plus ou moins satisfait OU pas satisfait du tout?

Q. 11 Parmi les éléments suivants, qu'est-ce qui vous a surtout insatisfait : le service de la personne qui achemine les appels; le délai trop long pour avoir de l'information; un manque d'écoute à l'égard de votre situation; le ton des communications ou le manque de pertinence de l'information ou réponses par rapport à vos demandes?

› Parmi l'ensemble des ex-étudiants qui devaient commencer à rembourser leur dette d'études entre le 1er avril 1994 et le 1er janvier 1995, 12 % ont indiqué ***avoir téléphoné à un agent de la gestion des prêts*** de l'AFE pour avoir de l'information au sujet de leur remboursement.

Ont téléphoné à un agent de la gestion des prêts pour de l'information

• Oui :	12 %	12 %
• Non :	88 %	88 %
• Pas de réponse :	(...) %*	—

› Parmi ***ceux qui ont téléphoné à un agent de la gestion des prêts*** de l'Aide financière aux études pour avoir de l'information au sujet de leur remboursement, soit 12 % de l'ensemble, 66 % se sont dits ***satisfaits de la qualité du service*** reçu, 32 % s'en sont dits ***insatisfaits*** et 2 % n'ont ***pas répondu***.

Satisfaction quant au service reçu au téléphone d'un agent de la gestion des prêts

• Très satisfaits :	4 %	33 %	34 %	67 % (satisfaits)
• Assez satisfaits :	4 %	33 %	33 %	—
• Un peu insatisfaits :	2 %	16 %	16 %	33 % (insatisfaits)
• Très insatisfaits :	2 %	16 %	17 %	—
• Pas de réponse :	(...) %*	2 %	—	—
• N'ont pas téléphoné :	88 %	—	—	—

› Parmi ceux qui, ayant téléphoné à un agent de la Direction de la gestion des prêts de l'AFE pour avoir de l'information au sujet de leur remboursement, se sont dits ***insatisfaits*** de la qualité du service reçu alors, la principale raison invoquée pour justifier leur insatisfaction est le ***manque d'écoute à l'égard de leur situation***.

* (...) moins de 1/2 de 1 %.

Ce qui insatisfait dans le service donné au téléphone par la Direction de la gestion des prêts

• Manque d'écoute à l'égard de leur situation :	2 %	47 %	48 %
• Manque de pertinence de l'information ou des réponses par rapport à leurs demandes :	1 %	20 %	21 %
• Le ton des communications :	1 %	16 %	16 %
• Le délai trop long pour avoir l'information :	(...) %*	12 %	12 %
• Le service de la personne qui achemine les appels :	(...) %*	3 %	3 %
• Pas de réponse :	(...) %*	2 %	—
• Pas téléphoné ou pas insatisfaits :	83 %	—	—

1.6 Leur satisfaction par rapport aux contacts téléphoniques avec des agents du Service des réclamations et les raisons de leur insatisfaction

Q. 12 *(Uniquement ceux dont le dossier est passé par le Service des réclamations)* **Les fichiers du Ministère indiquent que votre dossier est passé par l'unité des réclamations de l'Aide financière aux études, c'est-à-dire du groupe chargé de rembourser les établissements financiers. Avez-vous déjà eu un ou des contacts téléphoniques avec un agent de cette unité et si oui, avez-vous été très satisfait, assez satisfait, plus ou moins satisfait OU pas satisfait du tout de la qualité du service donné au téléphone par cet agent?**

Q. 13 *(Uniquement ceux qui sont insatisfaits)* **Parmi les éléments suivants, qu'est-ce qui vous a surtout insatisfait : le service de la personne qui achemine les appels; le délai trop long pour avoir de l'information; un manque d'écoute à l'égard de votre situation; le ton des communications ou le manque de pertinence de l'information ou réponses par rapport à vos demandes?**

› Parmi les ex-étudiants qui devaient commencer à rembourser leur dette d'études entre le 1er avril 1994 et le 1er janvier 1995, **16 %** ont vu leur ***dossier passer par le Service des réclamations*** et **6 %** se souvenaient avoir ***eu un ou des contacts téléphoniques avec un agent de ce service***.

Chez ces derniers, **63 %** se sont dits ***satisfaits de la qualité du service*** donné par téléphone par cet agent, **19 %** s'en sont dits ***insatisfaits*** et **18 %** n'ont ***pas exprimé d'opinion*** à ce sujet. On notera que lorsque les non-répondants sont ***répartis***, le taux de ***satisfaction*** monte à **77 %**.

Satisfaction quant à la qualité du service donné au téléphone par les agents du Service des réclamations

• Très satisfaits :	2 %	34 %	41 %	77 % (satisfaits)
• Assez satisfaits :	2 %	29 %	36 %	—
• Plus ou moins satisfaits :	1 %	14 %	17 %	23 % (pas satisfaits)
• Pas satisfaits du tout :	(...) %*	5 %	6 %	—
• Pas de réponse :	1 %	18 %	—	—
• Pas eu de contact téléphonique :	10 %	—	—	—
• Dossier n'y ayant pas abouti :	84 %	—	—	—

* (...) moins de 1/2 de 1 %.

› Pour les ex-étudiants dont le dossier est passé par le Service des réclamations qui se souvenaient avoir eu un ou des contacts téléphoniques avec un agent de ce service et qui s'en sont dits *insatisfaits*, trois raisons surtout paraissent être responsables de leur insatisfaction : le ***manque de pertinence de l'information ou des réponses*** par rapport à leurs demandes, un ***manque d'écoute à l'égard de leur situation*** et le ***délai trop long pour avoir de l'information***.

Raisons de leur insatisfaction quant à la qualité du service donné par téléphone par les agents du Service des réclamations

• Le manque de pertinence de l'information ou des réponses par rapport à leurs demandes :	(...) %*	31 %	35 %
• Un manque d'écoute à l'égard de leur situation :	(...) %*	25 %	28 %
• Le délai trop long pour avoir de l'information :	(...) %*	23 %	26 %
• Le ton des communications :	(...) %*	6 %	7 %
• Le service de la personne qui achemine les appels :	(...) %*	3 %	4 %
• Pas de réponse :	(...) %*	12 %	—
• Dossier n'y ayant abouti; pas de contact, pas insatisfaits :	99 %	—	—

1.7 Leur satisfaction par rapport aux contacts téléphoniques avec des agents du Service du recouvrement et les raisons de leur insatisfaction

Q. 14 *(Uniquement ceux dont le dossier est passé par le Service du recouvrement)* Les fichiers du Ministère indiquent que vous avez déjà eu un ou des contacts téléphoniques avec un agent de l'unité de recouvrement de l'Aide financière aux études, c'est-à-dire du groupe chargé de recouvrer les sommes dues au Ministère. Avez-vous déjà eu un ou des contacts téléphoniques avec un agent de cette unité et si oui, avez-vous été très satisfait, assez satisfait, plus ou moins satisfait OU pas satisfait du tout de la qualité du service donné au téléphone par cet agent?

Q. 15 *(Uniquement ceux qui sont insatisfaits)* Parmi les éléments suivants, qu'est-ce qui vous a surtout insatisfait : le service de la personne qui achemine les appels; le délai trop long pour avoir de l'information; un manque d'écoute à l'égard de votre situation; le ton des communications OU le manque de pertinence de l'information ou réponses par rapport à vos demandes?

› Parmi les ex-étudiants qui devaient commencer à rembourser leur dette d'études entre le 1er avril 1994 et le 1er janvier 1995, **10 %** ont vu leur ***dossier passer par le Service du recouvrement*** et **6 %** se souvenaient avoir ***eu un ou des contacts téléphoniques avec un agent de ce service***.

* (...) moins de 1/2 de 1 %.

Chez ces derniers, 63 % se sont dits ***satisfaits de la qualité du service*** donné par téléphone par cet agent, 15 % s'en sont dits ***insatisfaits*** et 22 % n'ont ***pas donné de réponse*** à cette question. On notera que lorsque les non-répondants sont répartis, le taux de satisfaction monte à 80 %.

Satisfaction quant aux contacts téléphoniques avec des agents du Service du recouvrement

•	Très satisfaits :	2 %	31 %	39 %	80 % (satisfaits)
•	Assez satisfaits :	2 %	32 %	41 %	—
•	Plus ou moins satisfaits :	1 %	11 %	15 %	20 % (pas satisfaits)
•	Pas satisfaits du tout :	(...) %*	4 %	5 %	—
•	Pas de réponse :	1 %	22 %	—	—
•	Pas eu de contact téléphonique :	4 %	—	—	—
•	Dossier n'y ayant pas abouti :	90 %	—	—	—

Pour les ex-étudiants dont le dossier est passé par le Service du recouvrement (soit 10 % de l'ensemble), qui se souvenaient avoir eu un ou des contacts téléphoniques avec un agent de ce service et qui s'en sont dits ***insatisfaits***, deux raisons surtout paraissent être responsables de leur insatisfaction. La première, soit un ***manque d'écoute à l'égard de leur situation***, a été mentionnée par la moitié (51 %) de ceux qui sont insatisfaits. La seconde, soit le ***manque de pertinence de l'information ou des réponses par rapport à leurs demandes***, a été mentionnée par 28 % de ceux qui sont insatisfaits.

Raisons de leur insatisfaction quant à la qualité du service donné par téléphone par les agents du Service du recouvrement

•	Un manque d'écoute à l'égard de leur situation :	(...) %*	51 %	53 %
•	Le manque de pertinence de l'information ou réponses par rapport à leurs demandes :	(...) %*	28 %	29 %
•	Le ton des communications :	(...) %*	9 %	9 %
•	Le délai trop long pour avoir de l'information :	(...) %*	6 %	6 %
•	Le service de la personne qui achemine les appels :	(...) %*	3 %	3 %
•	Pas de réponse :	(...) %*	3 %	—
•	Dossier n'y ayant pas abouti; pas de contact; pas insatisfaits :	99 %	—	—

* (.) moins de 1/2 de 1 %.

1.8 La satisfaction, par rapport au traitement de leur dossier, de ceux qui ont eu une BVT et les raisons de leur insatisfaction

Q. 16 *(Uniquement ceux ayant eu une BVT)* Durant vos études, ou tout de suite après, le Ministère a calculé que vous aviez reçu un montant de bourse auquel vous n'aviez pas droit. En ce qui concerne le traitement de votre dossier effectué alors par le Ministère, diriez-vous que vous avez été très satisfait, assez satisfait, un peu insatisfait OU très insatisfait?

Q. 17 *(Uniquement ceux qui sont insatisfaits)* Parmi les éléments suivants, qu'est-ce qui vous a surtout insatisfait : la lenteur du traitement du dossier, ce qui vous a pénalisé pour le trimestre suivant; le manque d'information sur les raisons qui ont provoqué le versement en trop d'un montant de bourse; les modalités de remboursement proposées qui ne vous convenaient pas OU le trop grand nombre de démarches qu'il vous a fallu faire pour régler votre dossier?

› Parmi les ex-étudiants qui devaient commencer à rembourser leur dette d'études entre le 1er avril 1994 et le 1er janvier 1995, **10 %** ont ***eu une BVT***.

Chez ces derniers, **50 %** se sont dits ***satisfaits du traitement de leur dossier*** effectué alors par l'AFE, **41 %** s'en sont dits ***insatisfaits*** et **9 %** n'ont ***pas émis d'opinion à ce sujet***. Lorsque l'on répartit les non-répondants, le taux de satisfaction s'élève à **55 %**.

Satisfaction par rapport au traitement du dossier en cas de BVT

• Très satisfaits :	3 %	**34 %**	37 %	**55 %** (satisfaits)
• Assez satisfaits :	2 %	**16 %**	18 %	—
• Un peu insatisfaits :	1 %	**9 %**	10 %	**45 %** (insatisfaits)
• Très insatisfaits :	3 %	**32 %**	35 %	—
• Pas de réponse :	1 %	**9 %**	—	—
• Pas de BVT :	90 %	—	—	—

› Parmi les ex-étudiants ayant eu une BVT qui se sont dits ***insatisfaits*** du traitement de leur dossier, une raison paraît être responsable de leur insatisfaction de plus de la moitié d'entre eux, soit le ***manque d'information sur les raisons qui ont entraîné le versement en trop d'une bourse***.

Raisons de leur insatisfaction quant au traitement du dossier en cas de BVT

• Le manque d'information sur les raisons qui ont provoqué le versement en trop d'une bourse :	2 %	**56 %**	**56 %**
• Le trop grand nombre de démarches à faire pour régler leur dossier :	1 %	**20 %**	**20 %**
• Les modalités de remboursement proposées qui ne leur convenaient pas :	1 %	**13 %**	**13 %**
• La lenteur du traitement du dossier, ce qui les a pénalisés pour le trimestre suivant :	(...) %*	**10 %**	**11 %**
• Pas de réponse :	(...) %*	**1 %**	—
• Pas de BVT ou pas insatisfaits :	95 %	—	—

* ( ) moins de 1/2 de 1 %.

1.9 La satisfaction, par rapport au traitement de leur dossier, de ceux qui ont bénéficié du Programme de remboursement différé et les raisons de leur insatisfaction

Q. 18 *(Uniquement ceux ayant bénéficié du Programme de remboursement différé)* **Les dossiers du Ministère indiquent que vous avez bénéficié du Programme de remboursement différé, c'est-à-dire d'un délai supplémentaire pour rembourser votre dette d'études. En ce qui concerne le traitement de votre dossier effectué alors par le Ministère, diriez-vous que vous avez été très satisfait, assez satisfait, un peu insatisfait OU très insatisfait?**

Q. 19 *(Uniquement ceux qui sont insatisfaits)* **Parmi les éléments suivants, qu'est-ce qui vous a surtout insatisfait : le trop grand nombre de démarches qu'il vous a fallu faire pour régler votre dossier; le manque d'information au sujet du Programme; le délai trop long pour avoir de l'information ou des réponses à vos demandes; le ton des communications OU la clarté des communications?**

› Parmi les ex-étudiants qui devaient commencer à rembourser leur dette d'études entre le 1er avril 1994 et le 1er janvier 1995, **21 %** ont ***bénéficié du Programme de remboursement différé***.

Chez ces derniers, **85 %** se sont dits ***satisfaits du traitement de leur dossier*** effectué alors par l'AFE, **10 %** se sont dits ***insatisfaits*** et **5 %** n'ont ***pas émis d'opinion*** à ce sujet. On notera que lorsque les non-répondants sont ***répartis***, le ***taux de satisfaction*** quant au traitement du dossier dans le cas du Programme de remboursement différé monte à **89 %**.

Satisfaction quant au traitement du dossier dans le cadre du Programme de remboursement différé

•	Très satisfaits :	12 %	**57 %**	60 %	**89 %** (satisfaits)
•	Assez satisfaits :	6 %	**28 %**	29 %	—
•	Un peu insatisfaits :	1 %	**4 %**	5 %	**11 %** (insatisfaits)
•	Très insatisfaits :	1 %	**6 %**	6 %	—
•	Pas de réponse :	1 %	**5 %**	—	—
•	Pas eu accès au Programme de remboursement différé :	79 %	—	—	—

› Parmi les ex-étudiants ayant bénéficié du Programme de remboursement différé qui se sont dits ***insatisfaits*** du traitement de leur dossier à cette occasion, une raison paraît être responsable de leur insatisfaction de près de la moitié d'entre eux, soit le ***délai trop long pour avoir de l'information ou des réponses à leurs demandes.***

Raisons de l'insatisfaction quant au traitement du dossier dans le cadre du Programme de remboursement différé

•	Le délai trop long pour avoir de l'information ou des réponses à leurs demandes :	1 %	**44 %**	**44 %**
•	Le manque d'information au sujet du Programme :	1 %	**29 %**	**29 %**
•	Le trop grand nombre de démarches à faire pour régler leur dossier :	1 %	**23 %**	**23 %**
•	La clarté des communications :	(...) %*	**3 %**	**3 %**
•	Le ton des communications :	(...) %*	**1 %**	**1 %**
•	Pas de réponse :	(...) %*	(...) %*	—
•	Pas eu accès au Programme ou pas insatisfaits :	98 %	—	—

* (...) moins de 1/2 de 1 %.

2 LES EX-ÉTUDIANTS EMPRUNTEURS ET L'ÉTABLISSEMENT FINANCIER

2.1 L'évaluation de l'ensemble des démarches auprès de l'établissement financier

Q.20 **Nous allons maintenant parler de vos contacts avec l'établissement financier à qui vous deviez rembourser votre prêt étudiant. Comment évaluez-vous l'ensemble de vos démarches auprès de cet établissement, diriez-vous que vous y avez été traité de façon très correcte, assez correcte, plus ou moins correcte OU pas correcte du tout?**

Q. 21 ***(Uniquement ceux qui évaluent ne pas avoir été traités de façon correcte)*** **Pour quelle raison surtout évaluez-vous ne pas avoir été traité de façon correcte?**

› Parmi les ex-étudiants qui devaient commencer à rembourser leur dette d'études entre le 1er avril 1994 et le 1er janvier 1995, **3 %** ont indiqué n'avoir eu ***aucun contact avec l'établissement financier***.

Chez les autres, soit 97 % de l'ensemble, **89 %** évaluent avoir été traités de ***façon correcte*** par leur établissement financier prêteur, **10 %** ne ***pas avoir été traités de façon correcte***, alors que **1 %** n'ont ***pas émis d'opinion*** à ce sujet.

Évaluation de l'ensemble des démarches avec l'établissement financier

•	Traitement très correct :	55 %	**57 %**	57 %	**89 %** (correct)
•	Traitement assez correct :	31 %	**32 %**	32 %	—
•	Traitement plus ou moins correct :	8 %	**8 %**	9 %	**11 %** (moins correct)
•	Traitement pas correct du tout :	2 %	**2 %**	2 %	—
•	Pas de réponse :	1 %	**1 %**	—	—
•	Pas de contact avec l'établissement financier :	3 %	—	—	—

› Parmi les ex-étudiants ayant indiqué ***ne pas avoir été traités de façon correcte*** par leur établissement financier pour ce qui est de l'ensemble de leurs démarches, trois raisons paraissent surtout être responsables de cette évaluation, soit :

- ***le manque de souplesse et de compréhension, le refus de négocier;***
- ***le manque de respect, la négligence ou la pression exercée sur eux;***
- ***le manque de transparence alors que les établissements ne donnent pas de renseignements ou d'information, soit par ignorance de cette information, soit par manque d'intérêt à la transmettre.***

De plus, une proportion de 7 % d'ex-étudiants se sont plaints que leur établissement financier *puisait dans leur compte en banque sans le leur demander, sans même les en aviser*.

Raisons pour lesquelles les ex-étudiants évaluent ne pas avoir été traités de façon correcte par l'établissement financier relativement au remboursement de leur dette d'études

• Manque de souplesse, de compréhension, refus de négocier :	4 %	37 %	38 %
• Manque de respect, négligence, pression :	3 %	25 %	26 %
• Manque de transparence, de renseignements ou d'information :	2 %	21 %	22 %
• Établissement puisant dans le compte sans permission, sans avis :	1 %	7 %	7 %
• Autres :	1 %	7 %	7 %
• Pas de réponse :	(...) %*	3 %	—
• Pas de contact avec l'établissement ou traités correctement :	89 %	—	—

2.2 L'évaluation de la connaissance du dossier des prêts étudiants par le personnel

Q. 22 En général, avez-vous eu l'impression que le personnel avec qui vous avez été en contact connaissait le dossier des prêts étudiants très bien, assez bien, plus ou moins bien OU pas bien du tout?

› Parmi les ex-étudiants qui devaient commencer à rembourser leur dette d'études entre le 1er avril 1994 et le 1er janvier 1995, 85 % de ceux qui ont eu un contact avec leur établissement financier évaluent que le personnel des établissements financiers ***connaît bien le dossier des prêts étudiants***, 13 % qu'il ***ne le connaît pas bien*** et 2 % n'ont ***pas répondu***.

Impression que le personnel connaît le dossier des prêts étudiants

• Très bien :	45 %	46 %	47 %	87 % (bien)
• Assez bien :	38 %	39 %	40 %	—
• Plus ou moins bien :	9 %	10 %	10 %	13 % (pas bien)
• Pas bien du tout :	3 %	3 %	3 %	—
• Pas de réponse :	2 %	2 %	—	—
• Pas de contact avec l'établissement financier :	3 %	—	—	—

* (...) moins de 1/2 de 1 %.

2.3 L'accueil par l'établissement financier

Q. 23 **Quant à l'accueil dont vous avez fait l'objet dans cet établissement, diriez-vous qu'on vous a traité comme un client à part entière?**

› Parmi les ex-étudiants qui devaient commencer à rembourser leur dette d'études entre le 1er avril 1994 et le 1er janvier 1995, **90** % de ceux qui ont eu un contact avec l'établissement financier évaluent qu'ils ont été traités comme des clients à part entière dans leur établissement financier; **8** % ont indiqué que ce n'était *pas le cas* et **2** % n'ont *pas répondu*.

Se sont sentis traités comme des clients à part entière

•	Oui :	88 %	90 %	92 %
•	Non :	7 %	8 %	8 %
•	Pas de réponse :	2 %	2 %	—
•	Pas de contact avec l'établissement financier :	3 %	—	—

2.4 La négociation au moment de signer le contrat de remboursement

Q. 24 **Au moment de signer le contrat de remboursement de votre prêt étudiant, y a-t-il eu quelques négociations entre l'établissement et vous OU si vous avez simplement accepté la proposition qui vous a été faite par cet établissement?**

› Parmi les ex-étudiants qui devaient commencer à rembourser leur dette d'études entre le 1er avril 1994 et le 1er janvier 1995, **79** % de ceux qui ont signé un contrat ont indiqué *avoir simplement accepté la proposition* faite par l'établissement financier alors que **17** % ont mentionné avoir *quelque peu négocié avec l'établissement*; 4 % n'ont *pas répondu*.

Négociation au moment de signer le contrat de remboursement

•	Quelques négociations :	16 %	17 %	18 %
•	Ont accepté la proposition de l'établissement financier :	75 %	79 %	82 %
•	Pas de réponse :	4 %	4 %	—
•	Pas de contrat :	2 %	—	—
•	Pas de contact avec l'établissement financier :	3 %	—	—

2.5 L'évaluation des efforts de l'établissement financier pour les accommoder

Q. 25 En ce qui concerne les éléments du contrat de remboursement, pensez-vous que tout a été fait par l'établissement financier pour vous accommoder compte tenu de votre situation financière d'alors?

› Parmi les ex-étudiants qui devaient commencer à rembourser leur dette d'études entre le 1er avril 1994 et le 1er janvier 1995, 77 % de ceux qui ont signé un contrat estiment que *tout a été fait par l'établissement financier pour les accommoder* alors que 17 % sont d'avis *contraire*; 6 % n'ont *pas répondu*.

Pensent que tout a été fait par l'établissement financier pour les accommoder

•	Oui :	73 %	77 %	82 %
•	Non :	16 %	17 %	18 %
•	Pas de réponse :	6 %	6 %	—
•	Pas de contact avec l'établissement ou pas de contrat :	5 %	—	—

2.6 L'estimation de leur connaissance des renseignements nécessaires pour avoir les meilleures conditions de remboursement possibles

Q. 26 De votre côté, au moment où vous vous êtes rendu dans l'établissement pour signer ce contrat, avez-vous l'impression que vous aviez tous les éléments d'information nécessaires pour être capable d'avoir les meilleures conditions de remboursement possible?

› Parmi les ex-étudiants qui devaient commencer à rembourser leur dette d'études entre le 1er avril 1994 et le 1er janvier 1995, 61 % de ceux qui ont signé un contrat ont l'impression qu'ils *avaient tous les éléments d'information nécessaires* pour être capables d'avoir les meilleures conditions de remboursement possible, 35 % croient que ce *n'était pas le cas* et 4 % n'ont *pas répondu* à cette question.

Impression qu'ils avaient tous les éléments d'information nécessaires

•	Oui :	58 %	61 %	64 %
•	Non :	33 %	35 %	36 %
•	Pas de réponse :	4 %	4 %	—
•	Pas de contact avec l'établissement ou pas de contrat :	5 %	—	—

2.7 La connaissance, chez les ex-étudiants, de la possibilité d'une latitude de la part des établissements financiers pour la négociation d'éléments du contrat initial de remboursement

Q. 27 Au moment où vous avez signé ce contrat, étiez-vous au courant que l'établissement financier avait un peu de latitude et que vous auriez pu négocier certaines conditions de votre remboursement, tels le taux d'intérêt et la durée du remboursement?

› Parmi les ex-étudiants qui devaient commencer à rembourser leur dette d'études entre le 1er avril 1994 et le 1er janvier 1995, **27 %** de ceux qui ont signé un contrat savaient, au moment de signer l'entente de remboursement avec leur établissement financier, que celui-ci ***avait un peu de latitude pour négocier certaines conditions du remboursement***, tels le taux d'intérêt et la durée du remboursement; **71 %** ***l'ignoraient*** et **2 %** n'ont ***pas répondu***.

Savaient que l'établissement financier avait un peu de latitude pour négocier			
• Oui :	25 %	27 %	27 %
• Non :	68 %	71 %	73 %
• Pas de réponse :	2 %	2 %	—
• Pas de contact avec l'établissement ou pas de contrat :	5 %	—	—

2.8 La connaissance, chez les ex-étudiants d'une latitude des établissements financiers pour la renégociation d'éléments du contrat pendant la période de remboursement

Q. 34 Après quelques années de remboursement de votre dette d'études, si votre situation financière devenait difficile, pensez-vous que votre établissement financier aurait de la latitude pour vous accommoder et pour pouvoir aller même jusqu'à changer vos modalités de remboursement pour un certain temps, OU avez-vous l'impression qu'il ne pourrait pas le faire?

› Parmi les ex-étudiants qui devaient commencer à rembourser leur dette d'études entre le 1er avril 1994 et le 1er janvier 1995, **54 %** de ceux qui ont signé un contrat pensent que leur établissement financier aurait ***un peu de latitude*** pour les accommoder si leur situation devenait difficile, alors que **26 %** croient qu'il ***n'en aurait pas***.

Par ailleurs, **20 %** des ex-étudiants ***n'ont pas pu répondre à cette question***.

Perception de la latitude de l'établissement financier en cas de situation difficile durant la période de remboursement			
• Oui :	52 %	54 %	68 %
• Non :	24 %	26 %	32 %
• Pas de réponse :	19 %	20 %	—
• Pas de contact avec l'établissement ou pas de contrat :	5 %	—	—

2.9 La difficulté avec l'établissement financier au sujet du remboursement

Q. 28 Vous est-il arrivé, à ce moment-là ou par la suite, d'avoir certaines difficultés avec votre établissement financier au sujet du remboursement de votre dette d'études?

› Parmi les ex-étudiants qui devaient commencer à rembourser leur dette d'études entre le 1er avril 1994 et le 1er janvier 1995, 12 % de ceux qui ont signé un contrat ont éprouvé, *au moment de la signature ou par la suite, certaines difficultés avec leur établissement financier* au sujet du remboursement de leur dette d'études.

Difficultés avec l'établissement financier au sujet du remboursement

•	Oui :	11 %	12 %	12 %
•	Non :	83 %	87 %	88 %
•	Pas de réponse :	1 %	1 %	
•	Pas de contact avec l'établissement ou pas de contrat :	5 %	—	—

2.10 Les ex-étudiants qui font appel à l'AFE ou à leur établissement d'enseignement pour de l'aide ou de l'information en cas de difficulté avec leur établissement financier

Q. 29 Avez-vous alors fait appel au Ministère ou à votre établissement d'enseignement, ou aux deux endroits, pour avoir de l'aide ou de l'information à ce sujet?

Q. 30 *(Uniquement ceux qui ont fait appel à l'AFE)* Avez-vous été satisfait en ce qui concerne l'aide ou les informations que le Ministère vous a alors apportées?

Q. 32 *(Uniquement ceux qui ont fait appel à leur établissement d'enseignement)* Avez-vous été satisfait en ce qui concerne l'aide ou les informations que votre établissement d'enseignement vous a alors apportées?

› Parmi les *12 % d'ex-étudiants qui ont éprouvé certaines difficultés avec leur établissement financier* au sujet de leur remboursement, 15 % ont *fait appel à l'AFE* pour avoir de l'aide ou de l'information, 6 % à leur *établissement d'enseignement*, et 3 % aux deux endroits; 76 % *n'ont pas fait appel* à ces deux endroits pour avoir de l'aide.

Ont fait appel à l'AFE ou à l'établissement d'enseignement

•	Oui, à l'AFE :	2 %	15 %	18 % (au total)
•	Oui, à l'établissement d'enseignement :	1 %	6 %	9 % (au total)
•	Oui, aux deux endroits :	(...) %*	3 %	—
•	Non :	9 %	76 %	—
•	Pas de réponse :	— %	—	—
•	Pas de contact; pas de contrat; pas de difficulté :	88 %	—	—

* (...) moins de 1/2 de 1 %.

› Parmi les ex-étudiants ayant éprouvé certaines difficultés avec leur établissement financier au sujet du remboursement, et ***qui avaient fait appel à l'AFE pour de l'aide ou de l'information***, 83 % ont dit avoir été ***satisfaits de l'aide apportée à cette occasion*** et 13 %, se sont déclarés ***insatisfaits***.

Satisfaction quant à l'aide apportée par l'AFE lorsqu'ils y ont fait appel à l'occasion de problèmes avec l'établissement financier

• Oui :	2 %	83 %	86 %
• Non :	(...) %*	13 %	14 %
• Pas de réponse :	(...) %*	4 %	—
• Pas de difficulté ou pas fait appel à l'AFE :	98 %	—	—

› Parmi les ex-étudiants ayant éprouvé ***certaines difficultés*** avec leur établissement financier au sujet du remboursement de leur dette d'études, et qui ***avaient fait appel à leur établissement scolaire*** pour de l'aide ou de l'information, 80 % ont dit avoir été ***satisfaits*** de l'aide apportée à cette occasion et 16 %, se sont estimés ***insatisfaits***.

Satisfaction quant à l'aide apportée par leur établissement d'enseignement lorsqu'ils y ont fait appel à l'occasion de problèmes avec l'établissement financier

• Oui :	1 %	80 %	83 %
• Non :	(...) %*	16 %	17 %
• Pas de réponse :	(...) %*	4 %	—
• Pas de difficulté/pas fait appel à leur établissement scolaire :	99 %	—	—

* (...) moins de 1/2 de 1 %.

3 L'IMPORTANCE ACCORDÉE AU REMBOURSEMENT DE LA DETTE D'ÉTUDES PAR RAPPORT À CELUI DES AUTRES DETTES

Q. 1 D'après vous, comment doit-on considérer le remboursement de la dette d'études par rapport au remboursement des autres dettes, doit-elle être remboursée avant les autres dettes, en même temps que les autres dettes, peut-elle être remboursée après les autres dettes OU elle n'a pas à être remboursée de façon obligatoire comme les autres dettes?

› Parmi l'ensemble des ex-étudiants qui devaient commencer à rembourser leur dette d'études entre le 1er avril 1994 et le 1er janvier 1995, 68 % considèrent qu'elle doit être remboursée *avant* ou *en même temps* que les autres dettes, 17 % qu'elle *peut* être remboursée *après les autres dettes*, et 7 %, qu'elle n'a *pas à être remboursée de façon obligatoire comme les autres dettes*; 8 % n'ont *pas donné de réponse* à cette question.

Perception de l'importance du remboursement de la dette d'études par rapport à celui des autres dettes

• Remboursement avant les autres dettes :	10 %	10 %
• Remboursement en même temps que les autres dettes :	58 %	63 %
• Remboursement après les autres dettes :	17 %	19 %
• Remboursement non obligatoire :	7 %	8 %
• Pas de réponse :	8 %	—

Troisième partie

Troisième partie

Le rapport des rencontres des personnes-ressources de l'aide financière aux études dans les établissements d'enseignement

Considérations sur la méthode

Objectif spécifique et stratégie de recherche

La stratégie de recherche incluait des rencontres auprès des personnes-ressources qui s'occupent d'aide financière dans les établissements d'enseignement en vue de satisfaire deux objectifs :

1) tout d'abord, afin qu'en tant qu'usagers des services de l'AFE elles puissent exprimer leur satisfaction, ou non, quant aux services reçus et aux outils et produits mis à leur disposition;

2) ensuite, afin qu'en tant que partenaires de l'AFE et témoins privilégiés des interactions entre celle-ci et les étudiants, elles puissent indiquer les forces et, surtout, les faiblesses du service rendu par l'AFE aux étudiants.

Le mode de collecte des données fut le suivant :

1) des rencontres individuelles à l'aide d'un guide d'entrevue;

2) un questionnaire à remplir (où les personnes indiquaient leur degré de satisfaction sur une échelle de 1 à 5) comprenant 24 questions relatives aux services qu'elles reçoivent de l'AFE et 14 à ceux que l'AFE donne aux étudiants qui font une demande d'aide.

Le choix des établissements d'enseignement à visiter

Le choix des établissements d'enseignement à visiter a été effectué à l'aide de critères et de calculs assez élaborés. Quatre éléments ont constitué la base du choix :

1) les régions;

2) l'ordre d'enseignement (secondaire, collégial, universitaire);

3) le nombre d'établissements de chaque ordre d'enseignement dans chacune des régions;

4) le nombre d'étudiants ayant fait une demande financière en 1997-1998 dans chaque établissement.

Il fallait s'assurer d'avoir la représentativité la plus rigoureuse possible des régions centrales et périphériques, des ordres d'enseignement, du nombre d'établissements, tout en tenant compte du nombre d'étudiants ayant fait des demandes de soutien financier. Certaines régions en représentent d'autres ayant des caractéristiques assez semblables.

Sur 258 établissements (incluant 344 points de service), 55 ont fait l'objet de visites en février et mars 1999, du Lac-Saint-Jean à la Gaspésie, en passant par Montréal, Québec, Trois-Rivières, Victoriaville, etc.

Le tableau suivant présente la distribution géographique et scolaire des établissements visités.

Nombre d'établissements d'enseignement visités

Régions	Ordre d'enseignement			
	Secondaire	Collégial	Universitaire	Total
Saguenay–Lac-Saint-Jean	3	3	1	7
Bas-Saint-Laurent	2	4	1	7
Centre-du-Québec	1	1	0	2
Mauricie	1	1	0	2
Estrie	1	1	2	4
Québec	2	3	2	7
Chaudière-Appalaches	2	1	0	3
Montréal	6	6	4	16
Laurentides	1	1	0	2
Montérégie	2	2	1	5
Total	21	23	11	55

Les contacts avec les personnes-ressources à rencontrer

Une fois les établissements sélectionnés, une première lettre, signée par le directeur de l'AFE, a été envoyée aux responsables de l'aide financière de chaque établissement. On leur expliquait les buts de l'étude et les invitait à faire parvenir à l'AFE, par télécopieur, leur accord pour recevoir les représentants de la firme Écho sondage mandatés pour les rencontrer, ainsi qu'à mentionner leurs disponibilités.

Toutes les personnes contactées ont accepté de participer à l'étude. La personne rencontrée n'était pas toujours le responsable de l'aide financière puisque nous avons insisté pour que ce soit celle qui est en contact avec les étudiants. Il est arrivé à quelques reprises que deux personnes du même établissement participent à l'entrevue.

Une fois l'accord parvenu à l'AFE, une autre lettre a été envoyée aux mêmes responsables afin de leur donner plus de détails sur l'entrevue à venir. La firme prenait elle-même les rendez-vous et s'y rendait.

Les résultats relatifs aux rencontres avec les personnes-ressources des établissements d'enseignement

On l'a vu dans le premier sondage, les étudiants ne vont pas tous demander de l'aide auprès des personnes-ressources de leur établissement d'enseignement. C'est le cas de la moitié d'entre eux seulement, principalement les étudiants qui en sont à leur première demande, ceux qui vivent une situation spéciale et ceux qui ont des problèmes.

On se rappellera, donc, que les étudiants qui demandent de l'aide dans leur établissement d'enseignement présentent une proportion de cas spéciaux et de cas problèmes assez importante, plus élevée même que la proportion de ceux que l'AFE reçoit par rapport à l'ensemble des étudiants qui demandent un soutien financier. C'est pourquoi, on le constatera en regardant les résultats du questionnaire, l'évaluation faite au sujet des divers services rendus aux étudiants par l'AFE est parfois assez basse.

Le rapport

Les entrevues auprès des personnes qui s'occupent d'aide financière dans les établissements d'enseignement constituent une mine de renseignements précieux et, sur plusieurs aspects, assez détaillés en ce qui concerne les services rendus par l'Aide financière aux études. Ces renseignements, qui sont maintenant à l'AFE, ne manqueront pas d'alimenter la réflexion des décideurs.

Toutefois, compte tenu du volume que représentent les 55 entrevues d'environ une heure et demie chacune, le rapport écrit ne présente pas une liste exhaustive des commentaires, suggestions et critiques apportés durant les rencontres.

Il se veut plutôt une revue des opinions générales exprimées sur les aspects du service de l'AFE dont il était fait mention au questionnaire rempli par les personnes rencontrées et dont les résultats statistiques sont présentés. Ces opinions seront nuancées et, s'il y a lieu, les différences observées entre les ordres d'enseignement seront soulignées.

Tout au long de la lecture du rapport des entrevues, on se rappellera qu'on demandait surtout aux participants d'expliquer ce qu'ils percevaient comme problèmes et les endroits où, d'après eux, il y avait place pour de l'amélioration.

Caractéristiques des établissements visités et des personnes-ressources rencontrées

ENSEMBLE	Établissements			Ancienneté	
	Secondaires	Collégiaux	Universitaires	24 mois ou moins	Plus de 24 mois
(N = 55)	(N = 21)	(N = 23)	(N = 11)	(N = 14)	(N = 41)

Vue d'ensemble

Les personnes-ressources rencontrées dans les établissements d'enseignement étaient invitées, au début de l'entrevue, à remplir un questionnaire sur leur satisfaction par rapport à la qualité générale des produits et services que l'Aide financière aux études offre, tant à eux-mêmes à titre de clients, qu'aux étudiants. Les trois premiers tableaux du début de la troisième partie du rapport font état des résultats obtenus.

Dans la suite du rapport, la lecture de la transcription des entrevues tenues auprès des personnes qui s'occupent d'aide financière dans les établissements d'enseignement permet d'apprécier leur évidente préoccupation pour leurs étudiants. Placées dans des conditions d'une grande diversité, elles tentent toutes de donner aux étudiants les meilleures chances d'accéder à l'aide à laquelle ils ont droit.

Se percevant comme la courroie de transmission de l'AFE et sa « composante humaine » auprès des étudiants, nombre d'entre elles veulent aller plus loin, se donnent des outils complémentaires et s'investissent auprès du plus grand nombre d'étudiants, même auprès de ceux qui, en apparence, pourraient se passer de leurs services, cela afin que les étudiants qui ont droit à l'aide financière puissent la recevoir dans les meilleurs délais et conditions possible. Un des termes souvent utilisés par ces personnes pour décrire leur travail, c'est la « débrouillardise »; il semble qu'elle fasse partie de leur travail. Une grande expérience et de la formation sont également au nombre des exigences propres à leurs tâches.

Plusieurs changements ont marqué et même transformé leur travail depuis quelques années. Des approches renouvelées et l'informatisation de leurs outils les ont amenées à procéder différemment, à suivre une formation et à mettre en pratique les compétences récemment acquises, ce qui n'est pas toujours facile pour des personnes qui ne sont pas toutes familières avec l'informatique, comme certaines l'ont souligné.

Tout en mentionnant ces changements, la très grande majorité s'en félicite et juge que s'il en est résulté ce qui semble être un surcroît de travail dans l'immédiat, cela améliore grandement la qualité et l'efficacité de leur travail, ainsi que la rapidité de traitement du dossier d'une proportion grandissante d'étudiants, qui n'ont plus, par la suite, à revenir trois ou quatre fois à leur bureau.

Aucune des personnes-ressources rencontrées n'a prétendu que tous les services rendus par l'Aide financière aux études étaient parfaits ni que rien n'était à corriger.

Mais toutes s'entendent pour dire qu'il y a eu beaucoup d'amélioration depuis quelques années et qu'actuellement l'ensemble de ces services, tout particulièrement ceux qui leur sont rendus en tant qu'usagers et partenaires pour accorder le soutien financier aux étudiants, peut être qualifié de très bon, sinon d'excellent.

Si les personnes-ressources ont signalé quelques problèmes plus importants quant aux services rendus par l'AFE aux étudiants, ils ont reconnu que la majorité des services sont de grande qualité. Les entrevues ont justement permis non seulement de bien définir ces problèmes (qui étaient probablement déjà connus de l'AFE), mais également d'en faire mesurer les conséquences « sur le terrain », c'est-à-dire chez les étudiants.

La satisfaction des personnes-ressources des établissements d'enseignement par rapport à la qualité générale des produits et services de l'AFE : tableaux des résultats du sondage

A Pour les produits et services dans les établissements d'enseignement

Veuillez indiquer par un crochet votre degré de satisfaction par rapport à la qualité générale des produits et services suivants qui sont rendus par l'Aide financière aux études aux établissements d'enseignement

	ENSEMBLE	Ordre d'enseignement			Ancienneté à l'AFE	
	(N = 55)	Univers.	Collégial	Second.	24 ms et -	+ de 24 ms
	sur 5	sur 5	sur 5	sur 5	sur 5	sur 5
La formation DC-Réseau (s'il y a lieu)	4,41	4,8	4,5	3,8*	4,8*	4,3
Le service en ligne (les échanges téléphoniques)	4,36	4,3	4,4	4,4	4,7	4,2
Les formulaires destinés aux établissements	4,32	4,3	4,4	4,2	4,5	4,3
Savoir vous accommoder dans vos horaires de travail	4,08	3,9	4,3	4,0	4,5	3,9
La correspondance destinée aux établissements	4,07	4,1	4,0	4,1	4,3	4,0
Le fax (418-646-8192) pour les communications de base	4,04	4,4	4,2	3,7	4,0	4,1
L'utilisation de la fonction DC-Réseau (s'il y a lieu)	4,00	4,2	3,9	4,0	4,0*	4,0
Les bulletins de l'Aide financière aux études	3,98	3,9	3,9	4,1	4,1	4,0
Le respect des délais pour les retours d'appels	3,97	3,5	4,0	4,0	4,6	3,6
Les autres formations données à Québec et Montréal	3,96	4,4	3,7	4,0	3,9	4,0
Le soutien pour faire une demande de révision ou une demande dérogatoire	3,92	4,4	4,0	3,5	3,9	3,9
Le système informatique (PETA)	3,82	3,3	3,9	4,0	3,9	3,8
Le recueil des règles administratives	3,79	4,1	3,7	3,7	3,8	3,8
Les statistiques dont vous avez besoin	3,76	3,8	3,5	4,0	3,7	3,8
L'analyse des formulaires, à l'exclusion de la demande financière de base (prêts et bourses)	3,61	3,4	3,7	3,7	4,0	3,5

La boite vocale (418-644-5253) pour les urgences	3,60	4,1	3,4	3,6	3,9	3,5
La direction de la gestion des prêts (confirmations du statut d'étudiant, prêts en défaut)	3,56	3,4	3,6	3,6	3,9	3,5
La Division du contrôle de l'aide (calcul manuel, annulation de l'aide, calcul des BVT, etc.)	3,56	3,6	3,5	3,6	3,8	3,5
Le site Internet de l'Aide financière aux études	3,54	4,0	3,2	3,7	4,1	3,4
Le logiciel de calcul sur Internet	3,40	3,7	3,5	3,2	3,6	3,3

**4 ou 5 répondants*

B Pour leurs demandes

Veuillez indiquer par un crochet votre degré de satisfaction par rapport à la qualité générale des produits et services suivants qui sont rendus par l'Aide financière aux études en ce qui concerne les demandes des personnes-ressources...

	ENSEMBLE		Ordre d'enseignement			Ancienneté à l'AFE	
	(N = 55)	sur 5	Univers.	Collégial	Second.	24 ms et -	+ de 24 ms
			sur 5	sur 5	sur 5	sur 5	sur 5
... pour avoir des explications	4,26		4,3	4,2	4,3	4,9	4,1
... pour comprendre les calculs, les analyses, les BVT	4.16		4,5	4,1	4,1	4,6	4,0
... pour être renseignées sur les règles, les changements	3,98		4,2	4,0	3,9	4,5	3,8
... pour un traitement prioritaire (dénuement total, enfant à charge, études l'été à temps plein	3,96		4,2	4,0	3,8	4,3	3,9

C Pour les services rendus aux étudiants

Veuillez indiquer par un crochet votre degré de satisfaction par rapport à la qualité générale des produits et services suivants qui sont rendus par l'Aide financière aux études aux étudiants

	ENSEMBLE		Ordre d'enseignement			Ancienneté à l'AFE	
	(N = 55)	sur 5	Univers.	Collégial	Second.	24 ms et +	+ de 24 ms
			sur 5	sur 5	sur 5	sur 5	sur 5
Le traitement des dossiers de personnes ayant des déficiences fonctionnelles majeures et le programme d'allocations pour les besoins particuliers		3,97	3,8	3,9	4,3	4,3	3,9
Les brochures d'information pour les étudiants		3,64	3,6	3,4	3,9	3,6	3,6
Le formulaire de demande d'aide financière (dans sa forme)		3,59	3,6	3,6	3,6	3,5	3,6
Le téléphone interactif (boîte vocale) pour les étudiants		3,52	3,4	3,5	3,6	3,4	3,6
Les autres formulaires destinés aux étudiants		3,43	3,4	3,4	3,5	3,4	3,4
Le programme de garantie de prêt pour l'achat d'un micro-ordinateur		3,42	4,0	3,5	2,2*	3,4	3,4
L'analyse du formulaire d'aide financière		3,39	3,1	3,4	3,5	3,6	3,3
Le programme de remboursement différé		3,38	3,4	3,1	3,7	3,6	3,3
Le service rendu aux étudiants pour des situations familiales particulières (cas sociaux)		3,36	2,8	3,4	3,6	3,7	3,3
Le service rendu aux étudiants en général		3,09	2,6	2,9	3,5	3,3	3,0
Les communiqués destinés aux étudiants		2,93	3,0	2,6	3,3	3,1	2,9
Le service rendu aux étudiants en cas de BVT		2,69	2,2	2,5	3,1	3,2	2,6
Le Service de l'accueil et des renseignements pour les étudiants		2,65	2,2	2,5	3,1	3,1	2,5
L'*Avis et détail de calcul*		2,58	2,3	2,2	3,1	2,9	2,5

* *5 répondants*

1 LES SERVICES DE L'AFE AUX PERSONNES-RESSOURCES DES ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT EN TANT QU'USAGERS ET PARTENAIRES

Les deux principaux aspects qui sont ressortis au cours des entrevues

✓ En général, en tant que partenaires et usagers de l'AFE, les personnes qui s'occupent d'aide financière dans les établissements d'enseignement sont très satisfaites des services qui leur sont rendus par cette unité.

Elles ont particulièrement mentionné la qualité de l'information qui leur est transmise, l'accueil qui leur est réservé et le respect des délais de réponse à leurs demandes.

Quoique quelques-unes aient souligné des retards (relativement rares) en ce qui concerne le respect des délais, le travail des agents qui répondent au téléphone a été loué de façon presque unanime et le service par télécopieur a été qualifié d'efficace.

- *En gros, j'ai toujours l'information que je veux avoir.*
- *Très bien. Même les délais pour retourner les appels se font en dedans d'un maximum de 48 heures, et parfois même, 24 heures. C'est la norme.*
- *Les agents sont très bien informés et très à jour en ce qui concerne l'aide financière dans le service aux partenaires.*
- *Le service de fax fonctionne bien.*

En général ce sont de bons services, ça s'est amélioré beaucoup depuis un an ou deux. (...) Il reste des petites choses à faire, c'est pas parfait dans tout, mais c'est bien.

✓ La satisfaction des personnes-ressources a aussi été particulièrement manifeste en ce qui regarde les outils de travail qui sont à leur disposition depuis quelques années.

Le système PAC, suivi de PETA et le DC-Réseau, pour ceux qui y ont accès, ont été décrits comme des améliorations qui rendent leur travail plus efficace et qui leur permettent de se débrouiller. Grâce à ces outils les étudiants reçoivent un meilleur service, et surtout un service plus rapide, ce qui constitue un des caractères essentiels de leur propre service auprès d'eux.

- *Le DC-Réseau, ça me demande beaucoup moins d'appels téléphoniques ou de questionnements. Avant le PETA amélioré, nous avons eu le PAC, déjà là ça a changé tout l'aspect de l'AFE par rapport à avant.*
- *Depuis le PAC, au niveau des demandes téléphoniques, on est passé de 8 par jour à 5 par semaine.*
- *C'est le jour et la nuit par rapport à il y a quelques années, on n'a presque plus de demandes et, avec l'expérience, toute l'information est là, c'est très bien.*

Les résultats plus détaillés

Les agents qui répondent à leurs demandes au Service de l'accueil et des renseignements (SAR)

Pendant l'entrevue, une question était posée concernant le service des agents du SAR.

En ce qui concerne l'équipe des personnes-ressources qui répond à vos demandes au Service de l'accueil et des renseignements, diriez-vous que vous en êtes très satisfait, assez satisfait, plus ou moins satisfait ou pas satisfait du tout?

• Très satisfaits	51
• Assez satisfaits	3
• Plus ou moins satisfaits	0
• Pas satisfaits du tout	0
• Pas de réponse	1

Ces résultats laissent voir que la très grande satisfaction par rapport aux services fournis par les agents du SAR est partagée par les personnes-ressources des trois ordres d'enseignement.

La boîte vocale pour les urgences

Des personnes ont mentionné ne jamais se servir de la boîte vocale pour les urgences. Parmi les autres, quelques-unes ont indiqué que le délai pour qu'on les rappelle n'était pas toujours respecté, mais, pour la plupart, elles en sont satisfaites. Une personne a mentionné qu'entre le télécopieur pour les demandes ordinaires et la boîte vocale pour des urgences, elle aimerait trouver un service « entre les deux » qui répondrait aux demandes qui ne seraient pas d'une très grande urgence, mais qui exigent quand même plus de rapidité que la moyenne.

La communication par télécopieur

La plupart des personnes-ressources apprécient la communication par télécopieur – non que ce serait nécessairement leur premier choix (on aimerait mieux téléphoner et parler tout de suite à un agent plutôt qu'écrire et attendre) –, mais elles reconnaissent qu'en général, cette façon de procéder est efficace.

Toutefois, ce moyen cause des problèmes et des contraintes aux personnes-ressources qui ne travaillent qu'à mi-temps à l'aide financière (quelques jours par semaine ou quelques heures par jour) ou qui partagent leur temps entre divers établissements (une demi-journée par semaine à un endroit, deux jours à l'autre, etc. L'étudiant qui espère une réponse dans les 48 heures doit alors quelquefois attendre une semaine de plus : peut-il alors signer son bail? doit-il abandonner ses cours? etc. Ce type de contraintes est particulièrement le cas des personnes-ressources travaillant dans les établissements secondaires. De plus, ces dernières souhaiteraient prendre contact, au SAR, avec un ou quelques agents qui seraient spécialisés en formation professionnelle.

Les services rendus aux personnes-ressources, au téléphone, par la Direction de la gestion des prêts

Les appels téléphoniques qui s'adressent à la « Gestion des prêts » sont un peu moins fréquents que ceux au SAR. Par ailleurs, toutes les personnes-ressources n'ont pas abordé cet aspect. Toutefois, les sept ou huit personnes qui en ont parlé ont, pour la plupart, fait mention d'une certaine lenteur à les rappeler ou à apporter une réponse à leurs demandes.

Les outils informatiques mis à la disposition des personnes-ressources des établissements

Tout en exprimant leur grande satisfaction par rapport aux outils informatiques dont elles disposent actuellement, les personnes-ressources reconnaissent quelques limites ou problèmes associés à ces outils.

- PETA; DC-Réseau; accès à l'information
  - *La première version du DC-Réseau était très facile à utiliser. [Maintenant] dans notre consultation, on n'est plus aussi efficaces (...) depuis qu'on a changé l'interface, ça nous prend plus de temps et on n'est plus capables de le faire en grand nombre.*
  - *Avant, on avait accès à tous les dossiers et on en a besoin car si un étudiant arrive d'un autre établissement, on n'a pas accès à son dossier. Sa limite d'endettement peut être très élevée, nous on doit connaître cette information-là. Je me dis que si on est partenaires, on devrait y avoir accès.*

Beaucoup de personnes ont souligné que de ne plus avoir accès qu'à la seule information relative à leurs propres étudiants leur cause des désagréments et des contraintes dans le service qu'elles-mêmes rendent aux étudiants : les renseignements qui concernent leurs nouveaux étudiants tardent à être disponibles; parfois, il leur faut faire plusieurs démarches supplémentaires pour connaître les divers aspects du dossier des étudiants, leur niveau d'endettement, quelquefois le dossier de l'AFE du conjoint, etc. Quelques-unes ont insisté sur le caractère d'urgence de certaines situations où une information rapide permettrait de débloquer des fonds de dépannage, empêcherait un étudiant de « décrocher », lui permettrait de se loger, etc.

- Le logiciel de calcul sur Internet

  Le logiciel de calcul sur Internet a reçu des critiques et, de fait, on a pu constater que rares sont les personnes-ressources des établissements qui s'en servent.
  - *Le logiciel de calcul sur Internet est très lourd à télécharger, ça prend beaucoup de temps. Le client va prendre une partie de la soirée pour le télécharger, il est bon, visuellement parlant il est excellent, mais en fait, il n'est pas efficace.*
  - *Il y a deux gros problèmes : c'est la conception qui fait en sorte qu'on ne peut pas avoir l'accès de la page complète et l'autre, c'est la rapidité du site Web : c'est trop long.*
  - *Moi je suis sûr qu'il y a moyen de faire mieux que ça, quelque chose de facile, rapide à utiliser et efficace.*
- Le site Internet de l'AFE

  En général, les personnes-ressources des établissements d'enseignement ont peu mentionné le site Internet de l'AFE. Quelques-unes en ont parlé et ont fait ressortir sa lenteur.

Les statistiques

Quelques personnes seulement ont parlé des statistiques pour les critiquer. D'après elles, les statistiques qui leur sont transmises sont plutôt sommaires et souvent incomplètes.

L'information donnée aux établissements

Si quelques personnes se plaignent de ne pas recevoir beaucoup d'information en ce qui concerne les changements et les nouveautés par rapport l'AFE, d'autres critiquent le fait d'en recevoir trop, de ne pas avoir le temps de tout lire.

On souhaiterait surtout que l'information « prioritaire » ou « essentielle », soit signalée comme telle afin d'en prendre connaissance rapidement pour la connaître au moment de répondre aux étudiants.

Plusieurs personnes-ressources ont également mentionné le fait que certaines lettres reçues par les étudiants leur annoncent des changements intervenus dans les programmes de l'AFE sans qu'elles-mêmes en soient avisées officiellement, le retard pouvant aller de quelques jours à quelques semaines.

- *Le seule chose, du côté du Ministère, c'est qu'ils ne nous avisent pas toujours des modifications, ça arrive encore, et on l'apprend lorsque l'étudiant nous montre la lettre. Mais si nous étions informés avant, ce serait mieux par rapport aux demandes des étudiants.*
- *Je trouve qu'on n'est pas informés. Il y a un grand manque d'information. Souvent on va apprendre les choses de manière verbale par le Ministère.*
- *Ce que je trouve, c'est que le Ministère a informé les étudiants sur plusieurs nouveaux programmes à l'intérieur de l'aide financière, les étudiants ont été avisés par lettre de ce nouveau programme, et nous autres on l'a su à un moment donné dans une réunion, on nous a informés et depuis, on n'a rien eu. Les étudiants nous appellent à ce sujet, ils nous demandent de l'information, des détails, on ne peut pas les donner, on n'a eu aucun document. Quand j'ai appelé au Ministère en insistant, ils nous répondent ce n'est pas fini, je ne peux pas vous en donner, on n'a pas fini de le faire le programme. Faudrait peut-être pas mettre la charrue avant les bœufs. J'ai souvent ce problème-là.*

La formation

De façon générale, la formation est très bien perçue par les personnes-ressources des établissements d'enseignement. Dans la plupart des cas, elles en sont très satisfaites. La formation DC-Réseau a été particulièrement appréciée.

Les autres formations ont fait l'objet de quelques commentaires. La formation de base a été perçue comme excellente et nécessaire par les uns, ou contenant quelques aspects un peu inutiles par les autres. On parle aussi de nouvelles formations qui ont été fort intéressantes. Certains souhaiteraient des formations qui durent plus longtemps, d'autres aimeraient des formations de plus courte durée, de façon à ne pas manquer trop de jours de travail.

Par contre, les rencontres régionales, largement appréciées par ailleurs, ont suscité quelques commentaires négatifs : si l'on a aimé le fait de pouvoir rentrer à la maison le soir, plusieurs considèrent qu'il y a perte de temps du fait que les formations s'adressent aux trois ordres d'enseignement. En région, par exemple, les représentants de l'unique université trouvent que les préoccupations de ces rencontres sont axées davantage sur la réalité des établissements secondaires et collégiaux, plutôt qu'universitaires.

La formule de l'atelier est généralement appréciée.

Le partenariat

Dans la première question de la rencontre, on demandait aux personnes-ressources d'évaluer la qualité des services reçus de l'AFE en tant que ***partenaires*** et usagers. Ainsi plusieurs ont souhaité aborder la question du partenariat.

En premier lieu, on constate que cette notion préoccupe davantage les représentants des universités et des cégeps que ceux des établissements secondaires.

Elle n'est d'ailleurs pas perçue de façon uniforme. Quelques personnes ont mentionné avoir reçu d'excellents services en tant que partenaires. D'autres ont indiqué avoir senti une bonne écoute, et même des améliorations à la suite de leurs suggestions en tant que partenaires.

Par contre, d'autres, tout en reconnaissant qu'il y a eu des améliorations sur ce chapitre, ont quelque peu mis en doute leur rôle de partenaires de l'AFE. Bien qu'on leur demande souvent d'exprimer leur point de vue quant aux changements à apporter, elles ont parfois l'impression que l'AFE « *arrive avec des choses toutes faites* », et qu'elles n'ont rien à dire ou à faire, sinon s'adapter. « *Ce n'est pas dans le respect du partenaire et ce n'est pas dans une relation gagnant-gagnant.* »

Toutefois, même les personnes-ressources qui jugent qu'un partenariat réel est encore à venir ont souligné que des efforts ont été faits par l'AFE dans ce sens. Quelques-unes ont même ajouté comprendre que l'AFE est une grosse machine et que les améliorations ne se font pas en un jour.

Le soutien pour faire une demande de révision ou une demande dérogatoire

Les personnes-ressources des établissements se trouvent quelque peu démunies lorsqu'elles doivent aider un étudiant pour une demande de révision ou une demande dérogatoire. Elles ont l'impression que c'est leur « talent » ou leur performance personnelle qui assurera à l'étudiant le succès ou l'insuccès de sa démarche de recours. Celles qui ont peu l'occasion de préparer ce type de demande sont encore moins sûres d'elles-mêmes relativement à cette exigence de leur travail.

Plusieurs ont suggéré qu'il y ait un formulaire pour les aider à remplir ce type de demande, de façon à ne pas pénaliser les étudiants et à leur assurer le meilleur service possible.

2 LES SERVICES DONNÉS AUX ÉTUDIANTS PAR L'AFE

Les deux principaux aspects qui sont ressortis au cours des entrevues

✓ *En général, les services donnés aux étudiants dont le dossier ne présente pas de problème particulier sont d'excellente qualité.*

Entre autres choses, les délais de traitement du dossier et de remise des chèques et certificats sont respectés, ce qui est une amélioration par rapport à la situation antérieure.

Les personnes-ressources ajoutent que les étudiants sont parfois déçus, mais que cette déception est souvent liée à leurs attentes plutôt qu'à une déficience de l'AFE. Comme les étudiants, semble-t-il, lisent peu la documentation qui leur est destinée, ils comprennent quelquefois mal le traitement de leur dossier.

De plus, certaines ont souligné que de nombreux étudiants ignorent le principe même de l'AFE, qui n'est pas de financer les études à 100 %, mais bien d'aider les étudiants pour une partie du financement de leurs études.

✓ *Certains aspects des services rendus aux étudiants laissent encore à désirer.*

Parmi ceux mentionnés le plus souvent, on trouve :

- l'information qui accompagne les BVT;

*- l'*Avis et détail de calcul*;*

- le traitement des situations familiales particulières;

- le Service de l'accueil et des renseignements pour les étudiants (téléphone).

Les éléments laissant à désirer mentionnés le plus régulièrement sont souvent liés à l'information donnée aux étudiants. Les personnes-ressources ont insisté sur le fait que les étudiants viennent alors les voir pour qu'elles leur expliquent ce qu'il en est, rôle qu'elles savent malgré tout être le leur.

Toutefois, en général, et plus particulièrement dans le cas des BVT, des lettres et avis plus clairs et rédigés dans un langage moins administratif aideraient les étudiants à mieux comprendre les explications qui leur sont transmises.

- *J'ai parfois l'impression d'être un traducteur. Du français au français.*
- *Dans le cas des BVT, même moi, quelquefois, je ne comprends pas.*
- *Le seul problème dans tous les services rendus par l'AFE, ce sont les BVT.*

Les personnes-ressources soulignent que lorsqu'un étudiant a un problème de BVT, ou vit une situation familiale particulière, et qu'il ne comprend pas son ***Avis et détail de calcul*** ou les demandes qui lui sont transmises, le fait qu'il soit si difficile de joindre le service téléphonique du SAR provoque des retards supplémentaires dans le traitement de son dossier qui, déjà, de par sa nature même, exige un traitement plus long que celui des étudiants qui ne vivent pas de situation particulière.

Les résultats plus détaillés

Les bourses versées en trop (BVT)

Une majorité des personnes-ressources des établissements d'enseignement ont abordé la question des BVT. Le problème généralement soulevé c'est que les explications écrites relatives à l'analyse et au calcul de la BVT ne sont pas claires et qu'il est souvent difficile d'avoir accès à de l'information à ce sujet.

- ***Les BVT passent par moi, les étudiants ne comprennent pas nécessairement. (...) L'analyse comme telle n'est pas très claire.***
- ***Ce n'est pas clair, les étudiants ne lisent pas complètement, ils ne comprennent pas pourquoi, je leur explique et ça va mieux. Ce serait bien de renseigner l'étudiant un peu mieux pour qu'il comprenne les chiffres, parce que là, il ne comprend pas.***
- ***Il y a la correspondance à améliorer, surtout quand il y a des BVT. Quand l'étudiant répond directement à l'Aide financière aux études, c'est long. (...) Les BVT, la correspondance que l'étudiant reçoit, ce n'est pas évident de comprendre. Est-ce que la personne qui a traité le dossier comme tel ne devrait pas mettre son numéro de téléphone pour que l'étudiant puisse la joindre? (...) Il y a quelque chose à faire à ce niveau-là.***

*L'*Avis et détail de calcul

Selon les termes mêmes de personnes-ressources, l'***Avis et détail de calcul*** ressemble à du « chinois » pour un grand nombre d'étudiants.

Quelques-unes suggèrent, d'une part, d'utiliser un langage moins administratif et, d'autre part, de donner un autre type d'information à l'étudiant qui s'attendrait plutôt à savoir combien il va recevoir comme premier versement, et surtout, quand il va le recevoir. Cette dernière suggestion n'est toutefois pas le fait de toutes les personnes, dont plusieurs jugeant que l'information sur l'***Avis et détail de calcul*** est complète, même si elle est difficilement accessible.

- ***Au niveau du détail de calcul, l'information n'est pas assez claire. Elle est là, mais qu'elle soit plus claire. Les étudiants ne savent pas trop comment faire.***
- ***C'est une chose que les étudiants reçoivent et qui ne leur donne pas du tout l'information qu'ils voudraient avoir, ce n'est pas clair, il y a plein de chiffres, ce n'est pas ça que l'étudiant veut savoir. Il veut surtout savoir, et clairement, combien il a pour vivre et dans quel mois il va l'avoir, et qu'est-ce qui est réservé pour la 1re tranche, la 2e tranche, combien de sessions d'aide il lui reste, mais de façon claire, pas de façon si ambiguë que ça, tellement ambiguë que les gens n'utilisent pas cet avis de calcul et il y en a des tonnes et des tonnes que le Ministère envoie. Je sais que ça devait changer, mais ce n'est pas encore fait.***
- ***Au niveau du détail de calcul, c'est pas mal clair. Les étudiants en première année, c'est un peu du chinois pour eux, ils viennent nous voir et on leur explique.***

Le service téléphonique du SAR (le 3750)

Une partie des services rendus par les personnes-ressources des établissements d'enseignement consiste à intervenir comme intermédiaires entre l'AFE et l'étudiant, notamment lorsque ce dernier tente vainement de joindre le SAR au 3750, ou lorsque, l'ayant joint, il n'a pas eu les explications auxquelles il s'attendait. La personne-ressource appelle alors elle-même sur ses lignes de service.

Les personnes-ressources soulignent la difficulté pour leurs étudiants d'avoir accès au service téléphonique du SAR. La ligne téléphonique est toujours occupée. Si l'étudiant réussit (enfin) à avoir accès à cette ligne, il peut attendre jusqu'à quinze minutes en payant des frais d'interurbain. Si, en plus, au moment où il est en contact avec un agent, ce dernier doit effectuer des recherches, la facture s'allonge encore...

- ***Il faudrait qu'il y ait un accès à un téléphone sans frais.***
- ***Compte tenu de la difficulté à joindre le 3750, et que nous sommes là pour répondre aux étudiants, pourquoi n'y aurait-il pas un message enregistré qui donnerait le numéro de téléphone des établissements d'enseignement de la région (...)?***

Dans le cas où les étudiants réussissent à joindre un agent du SAR, il arrive qu'ils n'obtiennent pas les explications qui les satisfassent. Quelques personnes expliquent que, ne comprenant pas vraiment le système des prêts et bourses et étant parfois angoissé par une situation problématique (BVT ou autre), l'étudiant, parfois, ne comprend pas la réponse à sa ou à ses questions.

- ***Il y a des agents qui ne réussissent pas à parler aux étudiants, je me rends compte aussi que les étudiants sont mêlés face à l'aide financière, ils passent une demi-heure dans mon bureau pour que je leur explique de long en large comment ça va fonctionner. Je trouve que quand ils vont chercher l'aide au gouvernement, c'est difficile pour les agents de tout leur expliquer, ça n'a pas d'allure non plus, alors je pense que le meilleur service aux étudiants, c'est auprès de nous qu'ils l'ont.***

Les personnes-ressources des établissements anglophones ont aussi insisté sur le fait que, lors de leurs appels au service téléphonique du SAR, les étudiants anglophones ont de la difficulté à trouver des agents qui parlent suffisamment bien anglais pour leur répondre correctement. De plus, souvent, un étudiant anglophone ayant réussi à joindre le SAR au 3750 et ayant déjà accumulé plusieurs minutes d'interurbain, se voit obligé d'attendre encore qu'un agent qui parle anglais se libère pour lui répondre.

La ligne téléphonique interactive (boîte vocale)

La ligne téléphonique interactive destinée aux étudiants est généralement bien perçue par les personnes-ressources. Il arrive même qu'elles aident les étudiants à y accéder en traduisant leur code permanent en « numéro de téléphone ». Une fois l'information reçue par l'étudiant, la personne-ressource de l'établissement le reçoit parfois pour le rassurer ou lui expliquer certains détails.

Par contre, un problème qui touche particulièrement les étudiants du secondaire, c'est les messages téléphoniques généraux qui s'adressent en principe à tous ne s'accordent pas toujours avec la réalité de ces étudiants en particulier. Par exemple, comme les cours de la formation professionnelle débutent à tout moment de l'année, la date d'émission des chèques de bourses pour ces étudiants peut être différente de celle des étudiants des deux autres ordres d'enseignement, qui est pourtant la seule date annoncée dans le message.

Les formulaires

Les formulaires sont diversement perçus par les personnes-ressources des établissements d'enseignement. Si la plupart y trouvent peu à redire, quelques-unes soulignant même les améliorations qui y ont été apportées, il en est qui les jugent encore trop compliqués, notamment quant au langage utilisé. Quelques personnes-ressources du secondaire ont indiqué que certaines parties du formulaire n'étaient pas conçues pour leurs étudiants.

Les brochures d'information pour les étudiants

Les brochures d'information pour les étudiants ont été peu commentées. Les personnes-ressources les perçoivent généralement bien, mais insistent sur le fait que les étudiants lisent peu les documents à leur disposition.

Les situations familiales particulières

Des personnes-ressources, principalement celles travaillant au secondaire, ont souligné la difficulté représentée par les dossiers où la situation familiale est particulière. Elles souhaitent que soient apportées par l'AFE des solutions temporaires particulières pour éviter d'aggraver des situations déjà pénibles.

- ***On commence à aider les étudiants sous forme de prêts, alors pourquoi s'accrocher dans les fleurs du tapis, lorsqu'on sait qu'un dossier va être traité sur une longue période, pourquoi ne pas débloquer un prêt de ce genre pour les étudiants qui sont en difficulté? Et la reconnaissance de cette difficulté-là devrait être faite par les établissements. Que les étudiants puissent consacrer leur énergie à leurs études et non pas à la recherche d'aide essentielle.***

Le programme de garantie de prêt pour micro-ordinateur

Cet aspect a été peu discuté par les représentants des cégeps et des universités où l'on trouve ce programme. Une personne a indiqué ne pas comprendre l'obligation qui est faite aux étudiants de s'adresser dans des endroits où les ordinateurs sont chers.

Par contre, les représentants des écoles privées du secondaire et du collégial se demandent pourquoi cet élément du programme des prêts et bourses n'est pas accessible à leurs étudiants qui, dans certains cas, se servent continuellement d'un micro-ordinateur : en secrétariat, en comptabilité, etc., et ce, dans le cas de formations qui qualifient un peu plus rapidement les étudiants pour le marché du travail.

Autre particularité des étudiants du secondaire au regard de l'AFE

La grande majorité des personnes-ressources des établissements secondaires a mentionné la difficulté issue du fait que les prêts et bourses soient accordés par trimestres, lesquels débutent à une date précise, alors que la formation professionnelle au secondaire a comme particularité d'avoir des cours qui commencent à n'importe quel moment de l'année.

Cela crée, semble-t-il, des inégalités, sinon des injustices, pour ces étudiants. Cela occasionne, à tout le moins, des retards parfois assez considérables dans le versement des bourses, obligeant ainsi les personnes-ressources à déployer de grands moyens pour pallier les inconvénients ainsi créés par la disparité de deux types de fonctionnement et d'horaire.

3 QUELQUES QUESTIONS PARTICULIÈRES

Des questions particulières ont été soumises aux personnes-ressources des établissements d'enseignement. Cette partie du rapport en résume les résultats.

Selon vous, si on pense au rôle futur des établissements d'enseignement dans le processus général de l'aide financière aux étudiants, croyez-vous que ce rôle va...

- ***demeurer ce qu'il est aujourd'hui?***
- ***subir une diminution?***
- ***subir une augmentation?***

Les personnes-ressources des établissements d'enseignement sont assez partagées en ce qui concerne la diminution ou l'augmentation du rôle futur des établissements d'enseignement dans le processus général de l'aide financière aux étudiants. Seules quelques-unes croient que ce rôle va diminuer, mais, dans l'ensemble, une moitié croit que leur rôle va augmenter alors que l'autre a l'impression que la charge de travail sera à peu près la même.

Par contre, s'il est un point sur lequel à peu près toutes s'entendent, c'est le fait que leur rôle, qui a déjà beaucoup changé, va se transformer encore dans l'avenir.

> ***Toujours à titre hypothétique, serait-il possible ou même souhaitable qu'il y ait, dans un milieu donné ou une région donnée, moins d'intervenants mais que ceux-ci soient plus outillés, mieux préparés et, peut-être, dotés d'un rôle élargi?***

Les réponses par rapport à cette nouvelle question sont un peu plus uniformes. En général, on voit peu d'avantages à la présence de moins de personnes-ressources sur le plan régional, même si elles étaient mieux outillées, mieux préparées et dotées d'un rôle élargi.

La principale raison justifiant cette réticence est le fait que cela obligerait l'étudiant à se déplacer, ce qui leur apparaît loin d'être souhaitable. De plus, dans beaucoup de cas, la personne-ressource de l'établissement a souvent une approche très personnalisée avec ses étudiants. En somme, les relations interpersonnelles entre elle et l'étudiant sont jugées importantes. Chacune s'occupe de « ses » étudiants.

Enfin, les personnes-ressources des établissements insistent sur le fait qu'elles s'occupent aussi d'autres programmes que celui de l'AFE, dont les autres sources de financement, les caisses de dépannage, etc., ce qui rend leur présence indispensable dans l'établissement même.

Par ailleurs, d'autres personnes-ressources ont, malgré tout, émis l'hypothèse que cela améliorerait peut-être le service et pourrait être une bonne chose pour les étudiants lorsqu'ils changent d'ordre d'enseignement.

> ***Dans quelle mesure seriez-vous prêt à rendre des services, informatifs surtout, à des ex-étudiants qui ont fréquenté votre établissement en ce qui a trait au remboursement de leur dette d'études?***

La plupart des personnes-ressources ont mentionné qu'elles rendent déjà ce genre de service à ceux qui le leur demandent. Les autres ont indiqué que lorsque de telles demandes leur sont adressées, elles renvoient ces ex-étudiants dans leur établissement financier, ne se jugeant pas assez informées au sujet du remboursement.

Dans presque tous les cas, les personnes-ressources ont souligné leur manque d'information en ce qui regarde le remboursement, les taux d'intérêt, etc. Plusieurs ont simplement répondu à la question de la façon suivante : « ***Pourquoi pas? Si on avait l'information et la formation, on pourrait le faire pour nos ex-étudiants.*** »

Quelques personnes ont malgré tout évoqué leur surcharge actuelle de travail et indiqué qu'elles ne souhaitaient pas avoir à donner ce type de services. Pour certaines, c'est la direction de leur établissement d'enseignement qui, d'après elles, ne verrait peut-être pas d'un bon œil le fait de donner ce type de services à des personnes qui ne sont plus « leurs » étudiants.

En guise de conclusion

Durant la rencontre, il était demandé aux personnes-ressources des établissements d'enseignement d'énoncer les ***priorités*** que devrait se donner l'AFE, et ce, tant pour ellesmêmes que pour les étudiants, et d'indiquer le principal ***changement*** souhaité ainsi que le principal ***élément à conserver***.

La liste des réponses à ces questions constitue la conclusion de ce rapport.

1. D'après vous, sur quoi l'AFE devrait-elle agir en priorité pour améliorer le service que vous recevez en tant qu'établissement d'enseignement?
2. D'après vous, sur quoi l'AFE devrait-elle agir en priorité pour améliorer le service que les étudiants reçoivent
3. Supposons que l'AFE pourrait n'implanter qu'un seul changement ou procédure au cours de la prochaine année, quel devrait être ce changement?
4. À l'inverse, si l'AFE devait changer toutes les procédures et façons de fonctionner à l'exception d'une seule procédure, quel est l'élément qu'elle devrait conserver de son fonctionnement actuel?

Souhaits des personnes-ressources des établissements universitaires par rapport à ce que l'AFE devrait changer ou améliorer

Priorité pour le service qu'elles reçoivent	Priorité pour le service aux étudiants	Changement à faire le plus important	Élément à conserver
Améliorer les systèmes informatiques. Garder les mêmes.	Être plus réaliste au niveau de la contribution parentale.	Attente téléphonique des étudiants.	Le contact, la communication, c'est bien important.
Le service que j'ai est excellent.	Améliorer le temps de traitement du dossier.	Traiter les dossiers plus rapidement.	L'équipe d'intervenants (de l'AFE). Ils sont parfaits.
Ça s'est déjà amélioré beaucoup.	Augmenter le service aux étudiants.	Être mieux informés.	Le service aux partenaires.
Avoir un accès plus facile aux agents.	Que les étudiants aient un numéro 1-800.	Voir disparaître les pensions alimentaires dans les règles d'attribution.	Le DC-Réseau.
Être mieux informés.	Améliorer la correspondance, surtout pour les BVT.	Qu'étudiants et partenaires puissent parler à l'AFE pas juste par boîte vocale.	Le service d'accueil pour nous soutenir.
Je n'ai pas de problème majeur.	Un guichet d'information pour eux.	Le partenariat.	L'accès aux dossiers du centre.

Priorité pour le service qu'elles reçoivent	Priorité pour le service aux étudiants	Changement à faire le plus important	Élément à conserver
Le partenariat dans le vrai sens du mot (2 fois).	Avis et détail de calcul plus clair (2 fois).	Augmentation de l'aide financière.	Informatique et PETA.
Les communications pour nous.	Implanter un service plus bilingue.	Meilleur service aux étudiants : accueil et BVT.	
Prêts et bourses déposés directement dans les établissements financiers.	Revenir à l'ancienne période d'exemption.	Prêts et bourses déposés directement dans les établissements financiers.	
Ça va bien.	Rendre plus accessible le 3750.	Accès à quelqu'un à Québec en cas de BVT.	
Les communications téléphoniques.	Que les étudiants aient toute l'information pour prendre leur décision.	Ne pas mettre les étudiants en situation de dénuement pour des raisons administratives.	L'ensemble du programme actuel d'aide financière.
Réviser les situations et les disparités entre les étudiants.	Voir les difficultés matérielles des étudiants qui retournent aux études.	Revoir les règles dans le cas des contributions parentales.	Le système informatique.
Internet.	Accélérer encore pour que l'étudiant reçoive son aide le plus tôt possible.	Simplifier la communication écrite avec l'étudiant, surtout l'Avis et détail de calcul.	L'aide qui arrive à temps.
Avoir une ligne directe avec Québec. Mieux qu'avec fax.	Désengorger le 3750.	Le téléphone.	Continuer de s'assurer de l'équité.
Raccourcir les délais de réponse.	Informer les étudiants qu'ils doivent rembourser après.	Réviser les règles dans le cas d'un retour aux études.	PETA.
Je suis satisfait.	Raccourcir les délais (4 à 6 semaines, c'est long).	Le dépôt direct.	Ne pas pénaliser l'étudiant.
DC-Réseau.	Simplifier la communication écrite.	Améliorer l'Avis et détail de calcul : l'information (3 fois).	Garder le système des prêts et bourses.
Arrêter d'augmenter nos tâches.	Nous donner les moyens d'assurer un bon service aux étudiants.	Donner le prêt maximum à tout le monde.	Envoyer l'aide à temps.
Plus de monde à l'accueil pour nous répondre et une personne attitrée, comme avant (2 fois).	Améliorer les situations pour le cas de retour aux études.	Que l'étudiant puisse parler à quelqu'un de son dossier, discuter de la décision rendue.	Pouvoir continuer à communiquer pas juste par informatique.
L'aspect interactif de la communication.	Améliorer le 3750. Augmenter l'équipe (4 fois).	Qu'Internet soit plus rapide.	La vérification auprès du MRQ (parents et étudiants).
Le programme PETA semble désuet, et c'est trop long.	Une nouvelle façon de concevoir l'aide pour les cas problématiques.	Clarifier les formulaires de demande d'aide pour que l'étudiant fasse moins d'erreurs.	Ne pas enlever le service qu'on est à même de donner actuellement aux étudiants.
L'accès à tous les dossiers (2 fois).	Les prêts pour micro-ordinateur, et programme des prêts et bourses (école privée).	Pourquoi un 2e formulaire de demande sur la situation réelle?	La rapidité des calculs.

Priorité pour le service qu'elles reçoivent	Priorité pour le service aux étudiants	Changement à faire le plus important	Élément à conserver
Avoir l'information plus vite, plus facilement.	Raccourcir les délais de traitement pour les cas particuliers.	La contribution parentale s'applique trop tôt.	Garder le système qu'on a.
Diminuer le nombre de documents exigés.	L'accès à un numéro de téléphone 1-800 (2 fois).	Améliorer le service du 3750, surtout en anglais.	DC-Réseau.
La formation continue. Avoir des rencontres en région (diff. des rencontres région. d'inf.)	Pour diminuer les appels au 3750, annoncer nos établissements et la ligne interactive.	Améliorer la rapidité du processus de demande de renseignement.	Le lien informatique qui est essentiel.
S'arranger pour qu'il y ait un réseau de complicité entre l'AFE et les établissements.	Un système de services pour les étudiants hors Québec.	Être plus facilitant pour les retours aux études (quelque chose comme une base de survie).	Garder la formation.
Pouvoir remplir les formulaires directement à l'écran.	La communication (les étudiants ne lisent pas).	L'accès aux personnes. Ligne interactive : bien, mais pas assez.	Garder la ligne interactive pour les étudiants.
Des messages plus fréquents via le lien informatique.	Améliorer le 3750, surtout pour les BVT (panique des étudiants).	Nous consulter avant d'émettre des choses (ex.: situat. réelle)	Que les établissements gardent les personnes-ressources.
Des responsables mieux formés.	Changer la forme de l'Avis et détail de calcul.	Plus de lignes pour les étudiants (3750).	DC-Réseau.
Ne pas changer de politique en cours d'année.	Continuer à améliorer la boîte vocale.	Revoir plus souvent les règles d'attribution.	
Diminuer la papeterie et plus de modifications avec Internet.	Que les élèves puissent avoir un prêt pour micro-ordinateur.	Si quelqu'un pouvait me répondre quand j'appelle (pas DCR).	Garder les agents.
Accélérer la réception de documents pour les demandes de changements.	Expliquer plus les BVT (2 fois).	Que les élèves puissent avoir un prêt pour micro-ordinateur (2 fois).	L'envoi de formulaires pré-imprimés.
Réexaminer l'idée des trimestres.	Rendre les communications et formulaires plus clairs.	Avoir accès à tous les dossiers.	Retours d'appels et compréhension.
Avoir une réponse plus rapide pour les cas urgents.	Leur donner plus d'argent.	Augmenter les frais de matériel pour les étudiants.	N'aime pas l'idée du dépôt direct pour ce niveau.
Sensibiliser la direction des écoles à l'importance de l'aide financière.	Les aviser plus rapidement lorsqu'il manque des documents.	Pouvoir avoir un montant par programme.	Ça va très bien.
Le comité consultatif (directeurs) n'a pas de contact avec les clients.	Que l'étudiant qui a une situation plus compliquée ne soit pas pénalisé par les délais.	Améliorer la rapidité de l'informatique.	Le service aux partenaires.
Que je puisse parler à quelqu'un quand j'ai besoin d'information.	Donner le suivi à l'élève qui a quitté un établissement.	Améliorer le formulaire.	Le système informatique.
Plus d'information (3 fois).	Raccourcir le délai d'analyse.	Améliorer l'Avis et détail de calcul.	Pouvoir parler à des agents.

Priorité pour le service qu'elles reçoivent	Priorité pour le service aux étudiants	Changement à faire le plus important	Élément à conserver
Répondre plus rapidement aux urgences.	Le prêt pour ordinateur pour nos étudiants.	Améliorer les délais dans les cas plus complexes.	Le système en général.
Un formulaire plus simple, plus clair.	Une voix humaine qui leur réponde, pas une boîte vocale.	Ramener le délai de six semaines à quatre semaines.	La communication interactive avec les agents.
Ça va bien.	Les délais.	Revoir les règles (disparités).	Conserver les agents.
Trouver une préoccupation pour le dossier de la formation professionnelle.	Être clair sur les formules. Les montants ne sont pas clairs.	Meilleure intégration au niveau gouvernemental (règles différentes selon les ministères).	Les formulaires.
Nous avancer des fonds de dépannage (au secondaire).	Rapidité des traitements.	Les communications avec les étudiants.	C'est bien l'informatique. C'est important de pouvoir parler à quelqu'un.
Avoir un agent par secteur (niveau d'études).	Revoir les calculs au niveau de la contribution parentale.	Simplifier les formulaires.	Conserver les agents.
Rapidité au sujet des demandes de renseignements.	Le 3750 plus facile (2 fois).	Répondre aux urgences.	C'est correct.
Donner une réponse au moment où j'en ai besoin.	Donner l'aide directement, dans des délais plus courts.	Intégrer mieux le secondaire.	Le logiciel pour accéder à Québec.
Délai de rappel (téléphone) convient mal à mes horaires.	Savoir mieux la date des chèques.	Mieux intégrer nos dates de sessions au système.	Conserver un contact humain.
Donner une responsabilité à l'établissement dans l'autorisation du prêt.		Aide mensuelle.	Lien informatique.
		Revoir les règles au niveau des catégories d'étudiants (autonomie).	